

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ELIEZER DINIZ CARDOSO

**COMUNICADOR CORPORATIVO**

CURITIBA

2015

ELIEZER DINIZ CARDOSO

## **COMUNICADOR CORPORATIVO**

Monografia apresentada como requisito para a obtenção do título de Especialista no Curso de especialização em Engenharia de Software, Setor de Educação Profissional e Tecnológica, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Jaime Wojciechowski.

CURITIBA

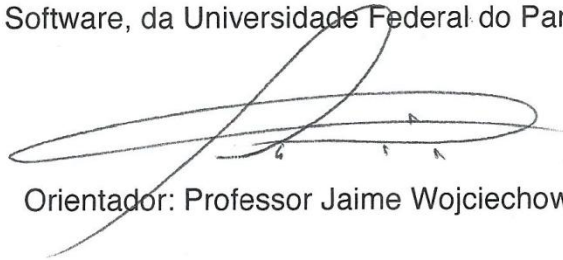
2015

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

ELIEZER DINIZ CARDOSO

### **COMUNICADOR CORPORATIVO**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção da titulação de especialista, pelo Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Engenharia de Software, da Universidade Federal do Paraná.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke, positioned above the text of the supervisor's name.

Orientador: Professor Jaime Wojciechowski

Curitiba, 26 de Novembro de 2015

## RESUMO

O mercado corporativo conta com diversos meios para atender as demandas de comunicação. No entanto, sempre há espaço para a inovação. Neste cenário, identificou-se a oportunidade de desenvolver um software capaz de centralizar a comunicação entre empresas, colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros. Não apenas centralizar, mas desenvolver uma cultura de agilidade na comunicação empresarial por meio da troca de mensagens de texto em um sistema que elevará significativamente a qualidade das relações profissionais. Para atender este propósito, foi desenvolvido este projeto que trata do desenvolvimento de um software nomeado Comunicador Corporativo, que adotou avançadas tecnologias de desenvolvimento, bem como métodos definidos pelo *Rational Unified Process* (RUP) para desenvolvimento de software.

Palavras-chave: comunicação corporativa; interação; relacionamento; diálogo.

## **ABSTRACT**

The corporate market has various resources to meet the demands of communication, but there is always room for innovation. In this scenario, the opportunity to develop a software capable of centralizing communication between companies, employees, customers, prospects and partners was identified. Not only centralize, but developing an agile culture in business communication through the exchange of text messages on a system that significantly raise the quality of professional relationships. In order to serve this purpose, this software project named Comunicador Corporativo was developed with advanced development technologies and methods defined by the Rational Unified Process (RUP) for software development.

Keywords: business communication; interaction; relationship; dialogue.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – ELEMENTOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO..	15
FIGURA 2 – ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO .....	23
FIGURA 3 – CRONOGRAMA .....	26
FIGURA 4 – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE USUÁRIO .....	27
FIGURA 5 – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE EMPRESA.....	28
FIGURA 6 – AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO .....	29
FIGURA 7 – RECUPERAÇÃO DE SENHA.....	30
FIGURA 8 – TELA INICIAL CARREGADA APÓS AUTENTICAÇÃO .....	30
FIGURA 9 – OPÇÃO DE ACESSO À ÁREA RESTRITA PARA EMPRESAS.....	31
FIGURA 10 – PESQUISA POR EMPRESA .....	31
FIGURA 11 – PAINEL DE MENSAGENS .....	32
FIGURA 12 – MENU DA ÁREA COM FUNCIONALIDADES PARA EMPRESAS.....	33
FIGURA 13 – PAINEL DE ATENDIMENTO .....	34
FIGURA 14 – CADASTRO DE USUÁRIOS BLOQUEADOS .....	34
FIGURA 15 – CADASTRO DE CANAIS DE ATENDIMENTO.....	35
FIGURA 16 – CADASTRO DE COLABORADORES .....	35
FIGURA 17 – LISTAGEM DE ATENDIMENTOS .....	36
FIGURA 18 – EDIÇÃO DO CADASTRO DA EMPRESA.....	37
FIGURA 19 – ANÁLISE DE NOVOS CADASTROS DE EMPRESAS.....	37
FIGURA 20 – CADASTRO DE EMPRESAS .....	38
FIGURA 21 – CADASTRO DE USUÁRIOS .....	38

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – INTEGRANTES DA EQUIPE DO PROJETO .....	19
TABELA 2 – PRINCIPAIS ENTREGAS.....	21
TABELA 3 – ORÇAMENTO BÁSICO DO PROJETO (EM HORAS) .....	21
TABELA 4 – PLANO DE RISCOS.....	24
TABELA 5 – PRINCIPAIS SOFTWARES, LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO E FRAMEWORKS UTILIZADOS .....	25

## LISTA DE SIGLAS

EAP - Estrutura Analítica do Projeto

HTTP - *Hypertext Transfer Protocol*

IDE - *Integrated Development Environment*

MVC - *Model-View-Controller*

RUP - *Rational Unified Process*

SMS - *Short Message Service*

TCP - *Transmission Control Protocol*

UML - *Unified Modeling Language*



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	11
1.1 TEMA.....	11
1.2 PROBLEMA.....	12
1.3 HIPÓTESES .....	12
1.4 OBJETIVOS .....	12
1.4.1 Objetivo geral .....	12
1.4.2 Objetivos específicos.....	12
1.5 JUSTIFICATIVA .....	13
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	14
2.1 COMUNICAÇÃO E SEUS ELEMENTOS.....	14
2.2 COMUNICAÇÃO NA HISTÓRIA.....	15
2.3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	16
2.3.1 Comunicação interna.....	16
2.3.2 Comunicação institucional.....	17
2.3.3 Comunicação de marketing.....	17
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	19
3.1 DECLARAÇÃO DE ESCOPO .....	19
3.1.1 Integrantes da Equipe do Projeto .....	19
3.1.2 Justificativa.....	20
3.1.3 Objetivo do Projeto .....	20
3.1.4 Produto do Projeto .....	20
3.1.5 Principais Entregas no Projeto .....	21
3.1.6 Orçamento Básico do Projeto.....	21
3.1.7 Exclusões do Escopo .....	22
3.1.8 Premissas.....	22
3.1.9 Restrições .....	22
3.2 ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (EAP) .....	22
3.3 PLANO DE RISCOS .....	23
<b>4 RECURSOS</b> .....	25
<b>5 CRONOGRAMA</b> .....	26
<b>6 APRESENTAÇÃO DO SOFTWARE</b> .....	27

6.1 FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE USUÁRIO.....	27
6.2 FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE EMPRESA.....	27
6.3 AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO .....	28
6.4 RECUPERAÇÃO DE SENHA .....	29
6.5 TELA INICIAL CARREGADA APÓS AUTENTICAÇÃO .....	30
6.6 OPÇÃO DE ACESSO À AREA RESTRITA PARA EMPRESAS .....	31
6.7 PESQUISA POR EMPRESA .....	31
6.8 PAINEL DE MENSAGENS .....	32
6.9 MENU DA ÁREA COM FUNCIONALIDADES PARA EMPRESAS.....	32
6.10 PAINEL DE ATENDIMENTO .....	33
6.11 CADASTRO DE USUÁRIOS BLOQUEADOS.....	34
6.12 CADASTRO DE CANAIS DE ATENDIMENTO .....	35
6.13 CADASTRO DE COLABORADORES.....	35
6.14 LISTAGEM DE ATENDIMENTOS .....	36
6.15 EDIÇÃO DO CADASTRO DA EMPRESA .....	36
6.16 ANÁLISE DE NOVOS CADASTROS DE EMPRESAS.....	37
6.17 CADASTRO DE EMPRESAS .....	38
6.18 CADASTRO DE USUÁRIOS .....	38
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>39</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>41</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O mundo corporativo dispõe de diversos meios para atender as demandas de comunicação. De acordo com McKenna (1997, p. 121), “Existem diversas formas de se comunicar [...]. Algumas têm mais peso do que outras, e algumas são mais caras do que outras. Há formas diretas e indiretas [...]”.

Conforme Odgen e Crescitelli (2007, p. 101), “[...] muitas empresas estão realizando experiências de comunicação com seus consumidores por meio da internet [...]”.

[...] o objetivo do marketing digital é usar o poder da rede mundial de computadores interconectados [...] para realizar um novo tipo de comunicação e de relacionamento com os consumidores, o chamado marketing interativo, no qual o relacionamento é bidirecional, isto é, o consumidor não é passivo, mas sim ativo ao longo do processo. (ODGEN; CRESCITELLI, 2007, p. 101).

Com base neste contexto da comunicação, o objetivo deste trabalho é apresentar um software que possibilite maior agilidade e eficiência nas interações das empresas com seus colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros, por meio da troca de mensagens de texto. A empresa terá acesso ao sistema *web* que possibilitará a seus atendentes iniciarem e responderem diálogos. Do outro lado, colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros também poderão iniciar e responder diálogos com as empresas através do sistema.

### 1.1 TEMA

Comunicador Corporativo

## 1.2 PROBLEMA

Como facilitar o diálogo das empresas com seus colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros com o uso da tecnologia da informação?

## 1.3 HIPÓTESES

O desenvolvimento de sistema para troca de mensagens de texto entre as empresas e seus colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros, facilita o diálogo corporativo.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo geral

Desenvolver um software para facilitar a comunicação corporativa.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Planejar o desenvolvimento do software.
- Elaborar o projeto com base nos artefatos de engenharia de software.
- Implementar o software.

## 1.5 JUSTIFICATIVA

O universo corporativo dispõe de diversas ferramentas para atender as demandas de comunicação. No entanto, com o software Comunicador Corporativo, as empresas, colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros terão à disposição uma nova opção, com o intuito de definir um novo conceito de relacionamento empresarial, pautado na agilidade e facilidade de utilização.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 COMUNICAÇÃO E SEUS ELEMENTOS

A comunicação implica em transferência de significados entre as pessoas e para produzir o resultado esperado, torna-se necessário que os envolvidos no processo comunicativo compreendam a mensagem transmitida. Desta forma, o ideal seria que a comunicação ocorresse de modo que uma ideia ou pensamento, ao ser transmitido, gerasse uma mesma imagem mental tanto no emissor como no receptor (TERCIOTTI; MACARENCO, 2013).

De acordo com Terciotti e Macarenco (2013), alguns elementos-chave são necessários para que a comunicação ocorra, sendo que a ausência de um deles pode comprometer todo o processo de comunicação. São eles: Emissor, receptor, mensagem, ambiente ou contexto, canal ou meio de comunicação e código. Os elementos resposta e ruído não estão sempre presentes no ato comunicativo, por este motivo não são considerados elementos-chave.

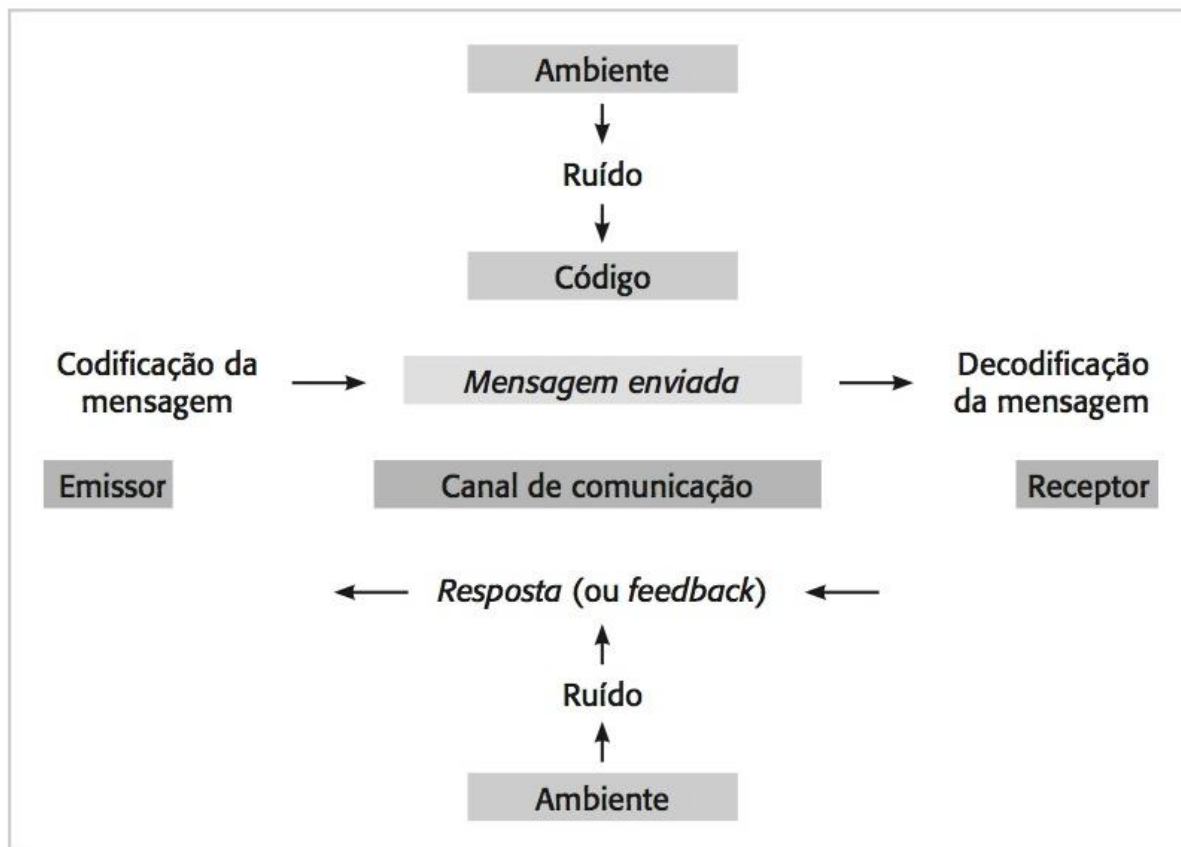


FIGURA 1 – ELEMENTOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO  
 FONTE: TERCIOTTI; MACARENCO (2013)

## 2.2 COMUNICAÇÃO NA HISTÓRIA

De acordo com Martino (2008, p. 28), “[...] sendo a Comunicação intrínseca ao homem, sua História coincide com a história humana.”

A comunicação sabidamente desempenha um papel fundamental na sociedade: o homem não vive sem comunicação. A capacidade de se relacionar coordenadamente com seus semelhantes representa para ele, desde os tempos primitivos, um elemento básico de sobrevivência e satisfação das necessidades [...] (RÜDIGER, 2011, p. 7).

Em Comunicação e História, Burke (2008) analisa que há cerca de mil anos, a escrita não existia. O sistema de comunicação era predominantemente oral, embora a fala fosse suplementada por rituais e elaboração de imagens. Em seu estudo, organiza a comunicação na história representando a predominância

sucessiva de quatro meios de comunicação, sendo eles descritos de forma sucinta, como os sistemas oral, escrito, impresso e elétrico. O sistema oral foi modificado por três revoluções na comunicação: o desenvolvimento da escrita, da imprensa e, por fim, da mídia eletrônica, especialmente o rádio, a televisão e a internet. Um dos seus argumentos centrais é a importância da interação entre os meios de comunicação ou mídias. Ou seja, quando surge uma nova mídia, as já estabelecidas não desaparecem. Usualmente, estabelece-se alguma forma de divisão do trabalho, assim, vão se desenvolvendo as mídias híbridas.

## 2.3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A comunicação empresarial deve ser trabalhada de modo integrado, abrangendo todas as formas de comunicação existentes, sendo elas: a interna, a institucional e a de marketing (TAVARES, 2010, p. 9). Uma vez que:

[...] comunicação empresarial é a comunicação existente entre a “organização” (empresas privadas, empresas públicas, instituições etc.) e os seus públicos de interesse: cliente interno ou funcionário da organização, fornecedores, distribuidores, clientes, prospects, mídia e a sociedade em geral. [...] Por comunicação existente subentende-se qualquer forma de comunicação: oral, escrita, simbólica ou gestual e eletrônica. (TAVARES, 2010, p. 11).

### 2.3.1 Comunicação interna

Segundo Tavares (2010, p. 15), “A comunicação interna é a comunicação existente entre a empresa e o público interno (funcionários da empresa).”

[...] Uma empresa precisa ter a empatia de seus colaboradores (público interno), que são partes importantes do processo de conquista, encantamento, retenção e fidelização dos públicos-alvo. O conceito de endomarketing serve exatamente para isso. Promover ações de treinamento, motivação e comunicação para alcançar uma integração entre os colaboradores da empresa e o comprometimento desses colaboradores



com os objetivos de relacionamento da empresa com seus diversos públicos-alvo. (PINHEIRO; GULLO, 2013, p. 34).

### 2.3.2 Comunicação institucional

A comunicação institucional é a somatória de ações que visam divulgar informações aos públicos de interesse sobre os objetivos, as práticas, as políticas e ações institucionais da organização. Tendo como objetivo principal o de construir, manter ou melhorar a imagem da empresa no mercado perante esses públicos (TAVARES, 2010).

### 2.3.3 Comunicação de marketing

A comunicação de marketing é o meio pelo qual as empresas buscam informar, persuadir e lembrar os consumidores sobre seus produtos e marcas. A comunicação de marketing representa a 'voz' da marca e é o meio pelo qual ela estabelece um diálogo e constrói relacionamentos com os consumidores (KOTLER; KELLER, 2006, p. 532).

Em Administração de Marketing, Kotler e Keller (2006) descrevem o gerenciamento da comunicação integrada de marketing, da comunicação de massa e das comunicações pessoais, sendo esta última estruturada em duas formas: marketing direto e marketing interativo.

Marketing direto é o uso de canais diretos para chegar ao consumidor e oferecer produtos e serviços sem intermediários de marketing. Entre esses canais incluem-se mala direta, catálogos, telemarketing, TV interativa, quiosques, sites e telefones e outros dispositivos móveis. (KOTLER; KELLER, 2006, p. 606).

O marketing interativo estende o marketing direto, em especial nos canais eletrônicos.

[...] A internet oferece a empresas e consumidores a oportunidade de maior interação e individualização. [...] As empresas podem interagir e dialogar com grupos muito maiores do que no passado. Entretanto, o processo de troca na era da informação passa, cada vez mais, a ser iniciado e controlado pelo cliente. As empresas e seus representantes são mantidos a distância até que o cliente os convide a participar da troca de informações. (KOTLER; KELLER, 2006, p. 614).

### 3 METODOLOGIA

O projeto foi desenvolvido com base no *Rational Unified Process* (RUP), que é um processo para desenvolvimento de software. De acordo com Stephens (2015, p. 295) este processo é estruturado em quatro fases:

1. Iniciação: esboça objetivos gerais do projeto, identifica riscos e fornece cronograma inicial;
2. Elaboração: especifica o sistema evitando requisitos desnecessariamente detalhados;
3. Construção: implementa, testa e depura o software;
4. Transição: transfere o projeto para o ambiente de produção.

Os artefatos gerados para atender este processo serão apresentados ao longo deste documento e em seus apêndices.

#### 3.1 DECLARAÇÃO DE ESCOPO

##### 3.1.1 Integrantes da Equipe do Projeto

<b>NOME</b>	<b>FUNÇÃO</b>
Eliezer Diniz Cardoso	Patrocinador
	Gerente do Projeto
	Analista de Sistemas
	Desenvolvedor de Sistemas

TABELA 1 – INTEGRANTES DA EQUIPE DO PROJETO  
 FONTE: O AUTOR (2015)

### 3.1.2 Justificativa

A comunicação entre empresas, colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros ocorre por meio de telefonemas, e-mails, correspondências, *SMSs*, entre outros. Estas opções utilizadas conjuntamente possibilitam uma boa comunicação. No entanto, neste contexto identificou-se a oportunidade de lançar no mercado um software para viabilizar uma comunicação corporativa mais personalizada, objetiva, ágil e de baixo custo.

Este projeto propõe o desenvolvimento de um software que criará um canal de comunicação entre os envolvidos nas relações empresariais, com recursos exclusivos para este segmento que definirão um novo conceito de relacionamento corporativo.

### 3.1.3 Objetivo do Projeto

Definir um novo modelo de relacionamento corporativo, pautado na agilidade e facilidade de comunicação.

### 3.1.4 Produto do Projeto

Software para centralizar a comunicação entre empresa, colaboradores, clientes, *prospects* e parceiros por meio da troca de mensagens de texto via interface *web*.

### 3.1.5 Principais Entregas no Projeto

DESCRIÇÃO	DATA
Iniciação	27/04/2015
Elaboração	13/06/2015
Construção - Implementação	14/09/2015
Construção – Testes	26/09/2015
Transição	02/10/2015

TABELA 2 – PRINCIPAIS ENTREGAS  
 FONTE: O AUTOR (2015)

### 3.1.6 Orçamento Básico do Projeto

O orçamento foi definido apenas em horas, considerando que o patrocinador ficará responsável pela execução do projeto.

DESCRIÇÃO	CUSTO (HORAS)
Gerenciamento do Projeto	28
Iniciação	34
Elaboração - Iteração 1	50
Elaboração - Iteração 2	90
Construção - Implementação - Banco de Dados	10
Construção - Implementação - Classes	180
Construção - Implementação - Interfaces	80
Construção - Implementação - Integração das Camadas	40
Construção – Testes	40
Transição	15
<b>Total em horas</b>	<b>567</b>

TABELA 3 – ORÇAMENTO BÁSICO DO PROJETO (EM HORAS)  
 FONTE: O AUTOR (2015)

### 3.1.7 Exclusões do Escopo

Desenvolvimento do software como aplicativo para dispositivos móveis.

### 3.1.8 Premissas

Disponer de hardware e software adequados para a realização do projeto.

Disponer de tempo para desenvolvimento do projeto dentro do prazo estabelecido.

### 3.1.9 Restrições

O sistema deve ser desenvolvido em linguagem Java.

O sistema deve utilizar o Banco de Dados MySQL.

O projeto deve ser concluído até o dia 30 de novembro de 2015.

## 3.2 ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO (EAP)

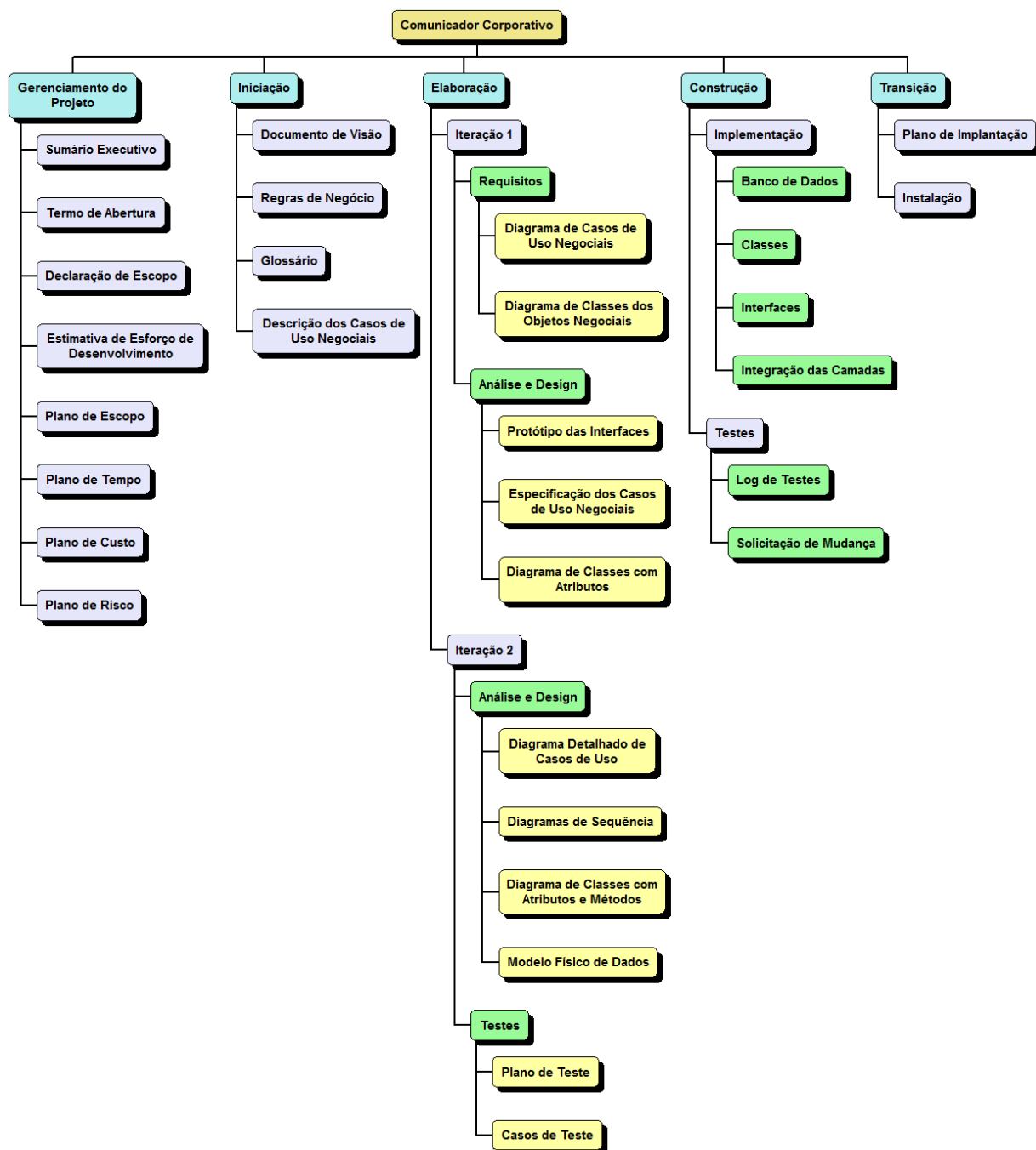


FIGURA 2 – ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO  
 FONTE: O AUTOR (2015)

### 3.3 PLANO DE RISCOS

<b>N°</b>	<b>CONDIÇÃO</b>	<b>CONSEQUÊNCIA</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>PROBABILIDADE</b>	<b>IMPACTO</b>
1	Produto ganhar escala de uso rapidamente.	Sistema apresentar problemas de performance.	Projetar a arquitetura do software adequadamente. Identificar parceiro que forneça servidores altamente escaláveis com boa relação custo x benefício.	Alto.	Alto.
2	Poucas horas mensais disponíveis para a realização do projeto.	Atraso na entrega do projeto.	Estudar e adotar técnicas de desenvolvimento que elevem a produtividade.	Média.	Alto.
3	Falta de domínio pleno por parte do desenvolvedor para implementar as interfaces do sistema.	Atraso na entrega do projeto.	Pesquisar e adotar frameworks de fácil utilização e que possibilitem um desenvolvimento ágil, garantindo layouts de qualidade.	Baixa.	Alto.

TABELA 4 – PLANO DE RISCOS

FONTE: O AUTOR (2015)



## 4 RECURSOS

Principais recursos necessários para a realização deste projeto:

a) Recursos humanos:

- 1 (um) profissional para analisar, gerenciar o projeto e desenvolver o software.

b) Recursos materiais:

- 1 (um) computador com acesso à internet

c) Softwares, linguagens de programação e frameworks:

ITEM	DESCRIÇÃO
AngularJS 1.4.5	Framework JavaScript.
Astah Community 6.9.0	Modelagem UML.
Bootstrap 3.3.5	Framework para desenvolvimento de layout responsivo.
FreeMarker 2.3.22	Framework para templates.
Git 2.1.4	Sistema de controle de versão.
Google Chrome 46.0.2490.86 m	Navegador web.
Hibernate 4.3.10	Framework para persistência dos dados com mapeamento objeto-relacional.
Intelij IDEA Community Edition 14.0.3	IDE (Ambiente de desenvolvimento integrado).
Java 8	Linguagem de programação.
Jetty 9.3.0.v20150612	Servidor HTTP e Servlet Container.
jQuery 2.1.3	Biblioteca JavaScript.
JUnit 4.12	Framework para testes unitários.
Linux Ubuntu 15.04	Sistema operacional.
Maven 3.2.5	Gerenciador de configuração de projeto.
Mockito 1.10.19	Framework para criação de mocks para testes.
MySQL 5.5.44	Banco de Dados.
ProjectLibre 1.5.9	Gestão de Projeto.
Spring 4.2.0	Framework para implementar conceitos de inversão de controle e injeção de dependências.
Spring MVC 4.2.0	Framework para implementar o padrão MVC.
Spring Security 4.0.1	Framework de controle de acesso.
Spring Websocket 4.2.0	Framework que dá suporte para a utilização da tecnologia WebSocket (Comunicação bidirecional via TCP).
Tiles 3.0.5	Framework para simplificar o desenvolvimento de interfaces.

TABELA 5 – PRINCIPAIS SOFTWARES, LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO E FRAMEWORKS UTILIZADOS  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## 5 CRONOGRAMA

	Nome	Duração	Trabalho	Início	Fim	Antecessores
1	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Comunicador Corporativo</b>	70,875 dias	567 horas	04/04/15 09:00	02/10/15 22:00	
2	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Gerenciamento do Projeto</b>	3,5 dias	28 horas	04/04/15 09:00	13/04/15 22:00	
3	Sumário Executivo	0,125 dias	1 hora	04/04/15 09:00	04/04/15 10:00	
4	Termo de Abertura	0,25 dias	2 horas	04/04/15 10:00	04/04/15 13:00	3
5	Declaração de Escopo	1 dia	8 horas	04/04/15 13:00	05/04/15 11:00	4
6	Estimativa de Esforço de Desenvolvimento	0,125 dias	1 hora	05/04/15 11:00	05/04/15 12:00	5
7	Plano de Escopo	0,5 dias	4 horas	06/04/15 20:00	07/04/15 22:00	6
8	Plano de Tempo	0,5 dias	4 horas	08/04/15 20:00	09/04/15 22:00	7
9	Plano de Custo	0,5 dias	4 horas	10/04/15 20:00	12/04/15 10:00	8
10	Plano de Risco	0,5 dias	4 horas	12/04/15 10:00	13/04/15 22:00	9
11	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Iniciação</b>	4,25 dias	34 horas	14/04/15 20:00	27/04/15 21:00	
12	Documento de Visão	0,375 dias	3 horas	14/04/15 20:00	15/04/15 21:00	10
13	Regras de Negócio	2,5 dias	20 horas	15/04/15 21:00	21/04/15 18:00	12
14	Glossário	0,375 dias	3 horas	22/04/15 20:00	23/04/15 21:00	13
15	Descrição dos Casos de Uso Negociais	1 dia	8 horas	23/04/15 21:00	27/04/15 21:00	14
16	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Elaboração</b>	17,5 dias	140 horas	27/04/15 21:00	13/06/15 17:00	
17	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Iteração 1</b>	6,25 dias	50 horas	27/04/15 21:00	18/05/15 22:00	
18	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Requisitos</b>	1,25 dias	10 horas	27/04/15 21:00	01/05/15 11:00	
19	Diagrama de Casos de Uso Negociais	0,25 dias	2 horas	27/04/15 21:00	28/04/15 21:00	15
20	Diagrama de Classes dos Objetos Negociais	1 dia	8 horas	28/04/15 21:00	01/05/15 11:00	19
21	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Análise e Design</b>	5 dias	40 horas	01/05/15 11:00	18/05/15 22:00	
22	Protótipo das Interfaces	1,875 dias	15 horas	01/05/15 11:00	06/05/15 21:00	20
23	Especificação dos Casos de Uso Negociais	1,875 dias	15 horas	06/05/15 21:00	13/05/15 22:00	22
24	Diagrama de Classes com Atributos	1,25 dias	10 horas	14/05/15 20:00	18/05/15 22:00	23
25	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Iteração 2</b>	11,25 dias	90 horas	19/05/15 20:00	13/06/15 17:00	
26	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Análise e Design</b>	7,25 dias	58 horas	19/05/15 20:00	05/06/15 17:00	
27	Diagrama Detalhado de Casos de Uso	1 dia	8 horas	19/05/15 20:00	22/05/15 22:00	24
28	Diagramas de Sequência	1,875 dias	15 horas	24/05/15 08:00	30/05/15 09:00	27
29	Diagrama de Classes com Atributos e Métodos	1,875 dias	15 horas	30/05/15 09:00	02/06/15 21:00	28
30	Modelo Físico de Dados	2,5 dias	20 horas	02/06/15 21:00	05/06/15 17:00	29
31	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Testes</b>	4 dias	32 horas	05/06/15 17:00	13/06/15 17:00	
32	Plano de Teste	2 dias	16 horas	05/06/15 17:00	08/06/15 22:00	30
33	Casos de Teste	2 dias	16 horas	09/06/15 20:00	13/06/15 17:00	32
34	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Construção</b>	43,75 dias	350 horas	13/06/15 17:00	26/09/15 17:00	
35	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Implementação</b>	38,75 dias	310 horas	13/06/15 17:00	14/09/15 21:00	
36	Banco de Dados	1,25 dias	10 horas	13/06/15 17:00	17/06/15 21:00	33
37	Classes	22,5 dias	180 horas	17/06/15 21:00	14/08/15 22:00	36
38	Interfaces	10 dias	80 horas	15/08/15 08:00	06/09/15 10:00	37
39	Integração das Camadas	5 dias	40 horas	06/09/15 10:00	14/09/15 21:00	38
40	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Testes</b>	5 dias	40 horas	14/09/15 21:00	26/09/15 17:00	
41	Log de Testes	1,25 dias	10 horas	14/09/15 21:00	19/09/15 09:00	39
42	Solicitação de Mudança	3,75 dias	30 horas	19/09/15 09:00	26/09/15 17:00	41
43	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Transição</b>	1,875 dias	15 horas	26/09/15 17:00	02/10/15 22:00	
44	Plano de Implantação	0,625 dias	5 horas	26/09/15 17:00	27/09/15 12:00	42
45	Instalação	1,25 dias	10 horas	28/09/15 20:00	02/10/15 22:00	44

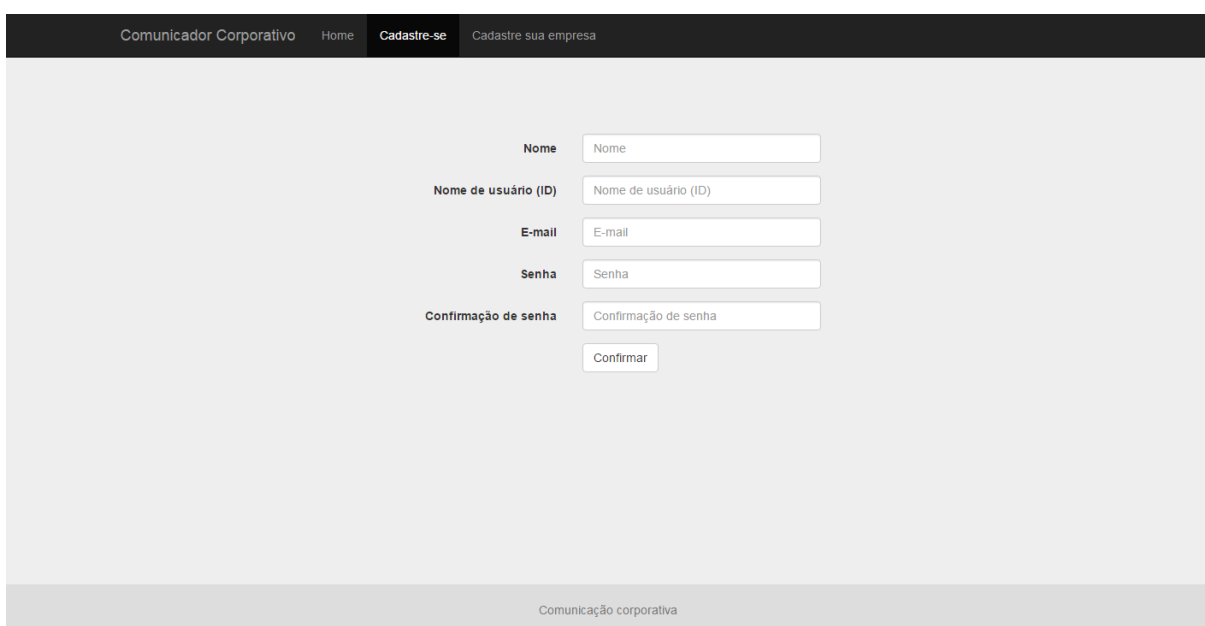
FIGURA 3 – CRONOGRAMA  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## 6 APRESENTAÇÃO DO SOFTWARE

A seguir serão apresentadas as principais funcionalidades do sistema, através de imagens que foram capturas com o sistema em operação.

### 6.1 FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE USUÁRIO

Tela destinada ao cadastro de novos usuários no sistema.



A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de um novo usuário. No topo, há uma barra de navegação com os links "Comunicador Corporativo", "Home", "Cadastre-se" (destacado) e "Cadastre sua empresa". O formulário principal contém os seguintes campos:

- Nome:
- Nome de usuário (ID):
- E-mail:
- Senha:
- Confirmação de senha:

Abaixo dos campos, há um botão "Confirmar". Na base da página, há uma barra de rodapé com o texto "Comunicação corporativa".

FIGURA 4 – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE USUÁRIO  
FONTE: O AUTOR (2015)

### 6.2 FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE EMPRESA

Tela destinada ao cadastro de novas empresas no sistema. Para efetivar o cadastro de uma empresa é necessário que o administrador já possua uma conta de usuário no sistema.

Comunicador Corporativo Home Cadastre-se **Cadastre sua empresa**

**Dados da empresa**

**Nome**

**ID Empresa**

**Descrição**

**Endereço principal**

**Número de telefone**

**E-mail**

**Site (Endereço) - http://**

**Dados do administrador da conta**

**Endereço de e-mail ou ID**

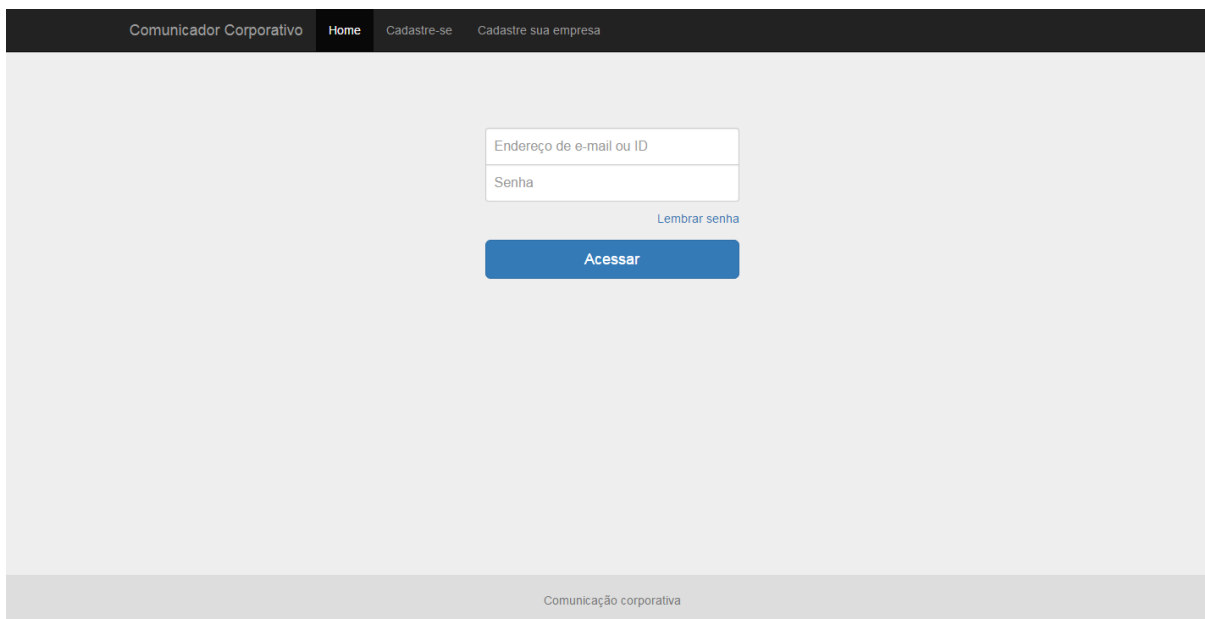
**Senha**

Comunicação corporativa

FIGURA 5 – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE EMPRESA  
FONTE: O AUTOR (2015)

### 6.3 AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO

Tela responsável por validar o acesso do usuário ao sistema.



A imagem mostra a interface de autenticação de um sistema web. No topo, há uma barra de navegação com o menu "Comunicador Corporativo" e subitens "Home", "Cadastre-se" e "Cadastre sua empresa". O formulário centralizado contém dois campos de entrada: "Endereço de e-mail ou ID" e "Senha". Abaixo do campo de senha, há um link "Lembrar senha" e um botão azul "Acessar". Na base da página, há uma barra cinza com o texto "Comunicação corporativa".

FIGURA 6 – AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO  
FONTE: O AUTOR (2015)

#### 6.4 RECUPERAÇÃO DE SENHA

Tela que possibilita o envio da senha do usuário para seu respectivo e-mail, caso tal usuário não consiga acesso ao sistema por não lembrar sua senha de acesso.

The screenshot shows a web interface for password recovery. At the top, a dark navigation bar contains the text 'Comunicador Corporativo', 'Home', 'Cadastre-se', and 'Cadastre sua empresa'. The main content area is light gray and features the heading 'Lembrar senha'. Below this, there is a form with the label 'Informe seu e-mail de cadastro' and an input field labeled 'E-mail'. A 'Confirmar' button is positioned to the right of the input field. A blue link labeled 'Voltar' with a left-pointing arrow is located below the form. At the bottom of the page, a footer bar contains the text 'Comunicação corporativa'.

FIGURA 7 – RECUPERAÇÃO DE SENHA  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.5 TELA INICIAL CARREGADA APÓS AUTENTICAÇÃO

Após autenticação, o sistema direciona o usuário para a tela inicial, que possibilita acesso a todas as funcionalidades do sistema, de acordo com as permissões do usuário.

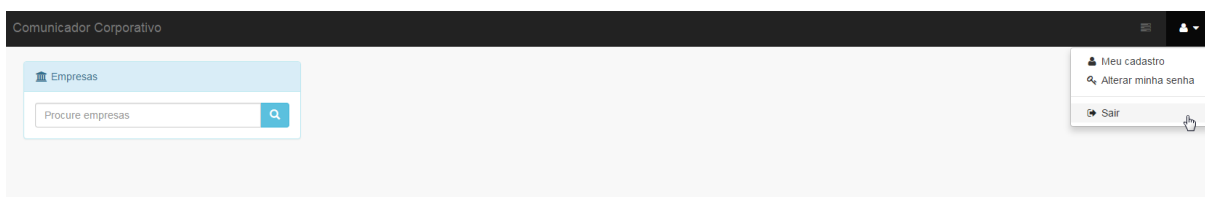


FIGURA 8 – TELA INICIAL CARREGADA APÓS AUTENTICAÇÃO  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.6 OPÇÃO DE ACESSO À ÁREA RESTRITA PARA EMPRESAS

Caso o usuário autenticado seja administrador do sistema, administrador e/ou atendente de uma ou mais empresas, terá à disposição um ícone adicional que permitirá acesso aos recursos exclusivos para empresas.

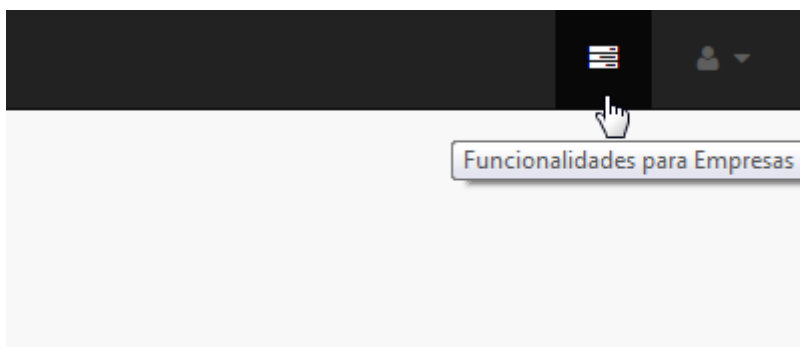


FIGURA 9 – OPÇÃO DE ACESSO À ÁREA RESTRITA PARA EMPRESAS  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.7 PESQUISA POR EMPRESA

A seguir, demonstração da funcionalidade de busca por empresa sendo utilizada por um usuário. As empresas são listadas de acordo com os termos gradativamente sendo digitados no campo de pesquisa.

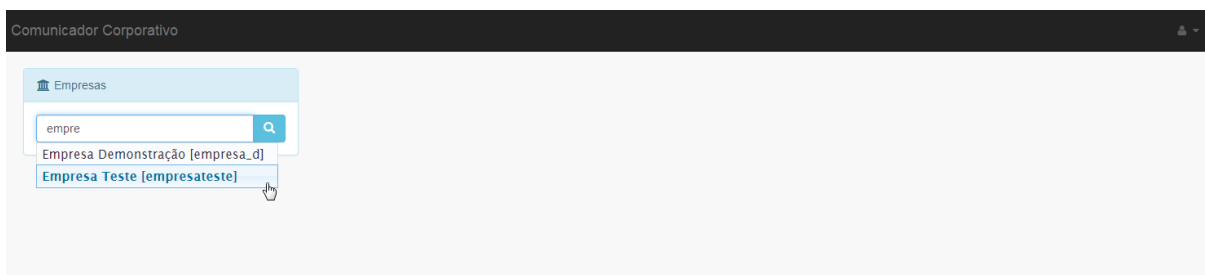


FIGURA 10 – PESQUISA POR EMPRESA  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.8 PAINEL DE MENSAGENS

Ao selecionar uma empresa, o sistema lista os canais de atendimento se houver, bem como habilita a caixa de mensagens. Nesta tela, todas as mensagens enviadas e recebidas pelo usuário são exibidas instantaneamente.

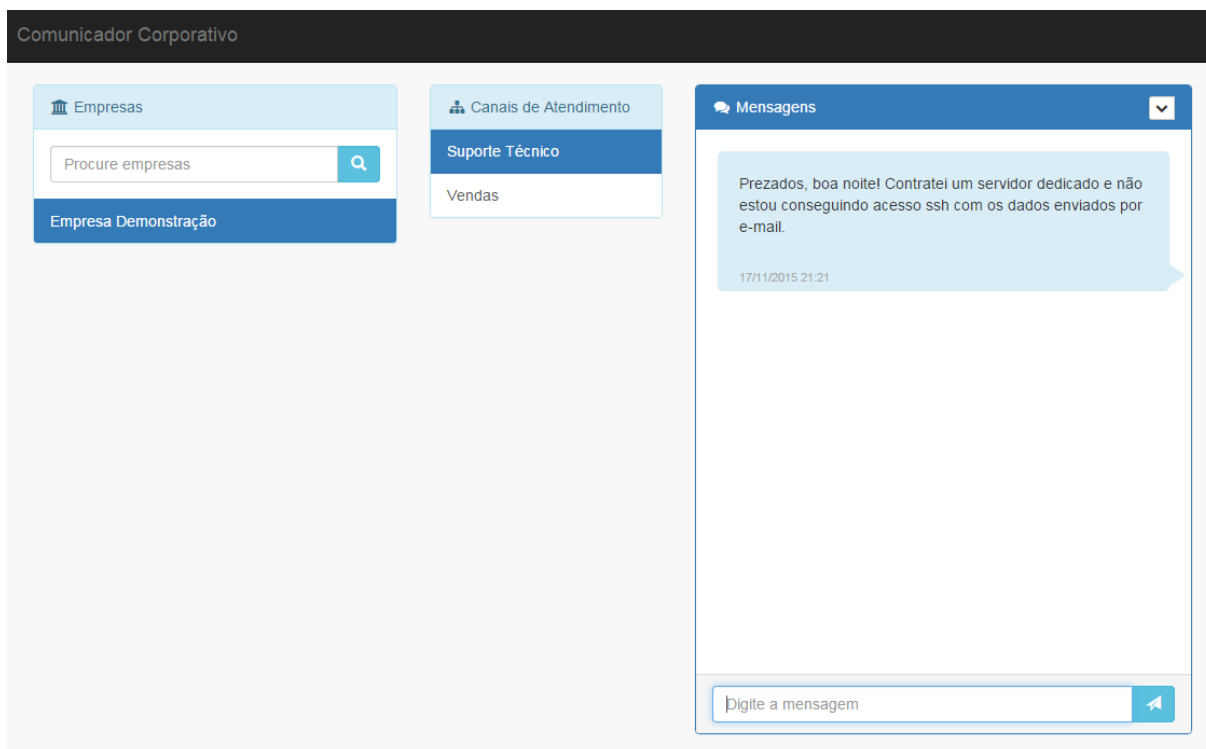


FIGURA 11 – PAINEL DE MENSAGENS  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.9 MENU DA ÁREA COM FUNCIONALIDADES PARA EMPRESAS

O menu com funcionalidades para empresas está estruturado em três grupos, sendo eles: Atendimento, Empresas e Administração do Sistema. Disponíveis respectivamente para os seguintes perfis de usuários: Atendente, Administrador de Empresa e Administrador do Sistema.



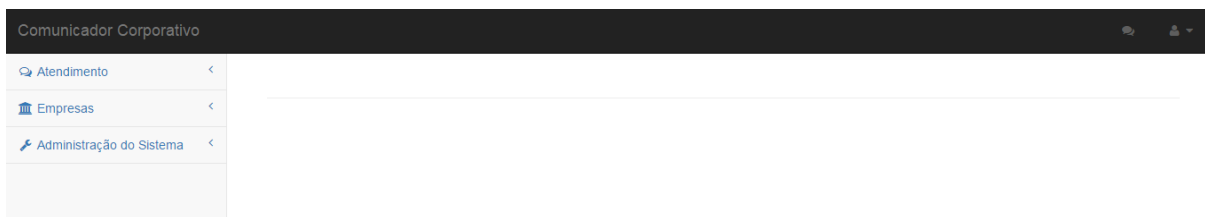


FIGURA 12 – MENU DA ÁREA COM FUNCIONALIDADES PARA EMPRESAS  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.10 PAINEL DE ATENDIMENTO

O usuário pode abrir o painel de atendimento para qualquer empresa no qual tenha vínculo como atendente. Nesta página o sistema divide a tela em três grupos, sendo eles:

Em Atendimento: Atendente visualiza todos os atendimentos em aberto para ele, com opção de clicar em um determinado atendimento e deixá-lo ativo na tela, bem como pode iniciar um novo atendimento ao clicar no ícone (+).

Mensagens: Atendente visualiza as mensagens do atendimento que está ativo, com opção para envio de novas mensagens. Também pode utilizar o ícone localizado no canto superior direito da tela de mensagens para bloquear o usuário, transferir ou encerrar o atendimento.

Fila de Atendimento: Atendente visualiza usuários que estão aguardando na fila de atendimento, com a opção de clicar em um determinado item e então iniciar o atendimento.

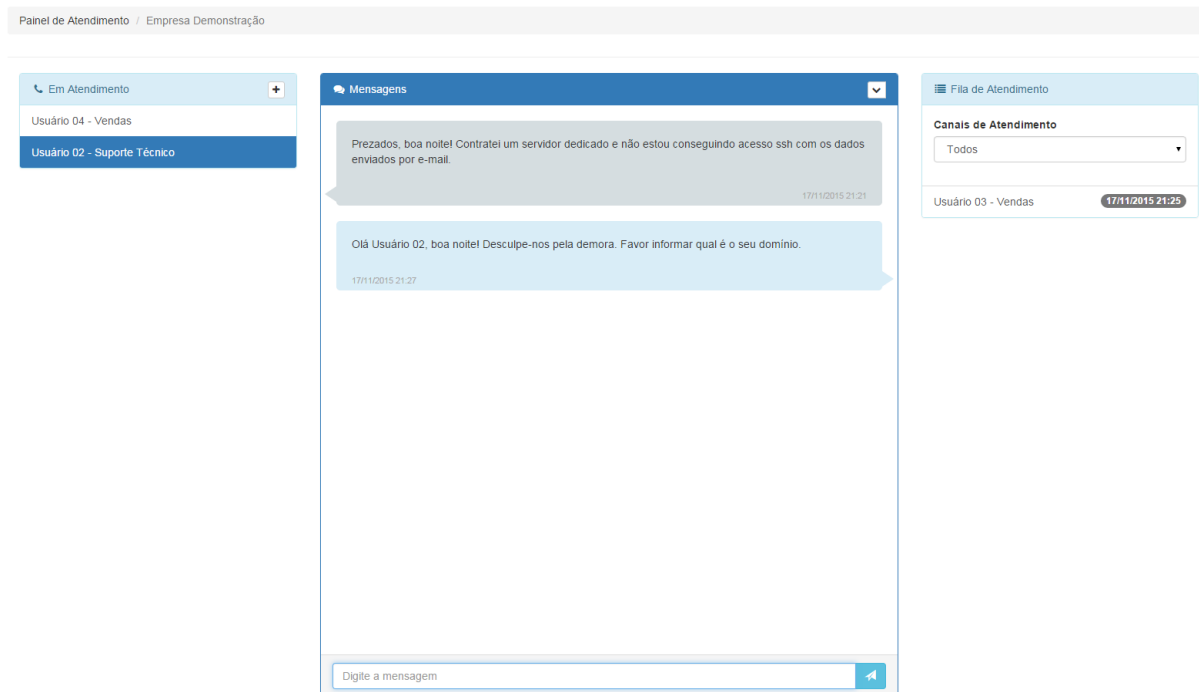


FIGURA 13 – PAINEL DE ATENDIMENTO  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.11 CADASTRO DE USUÁRIOS BLOQUEADOS

O atendente tem acesso aos usuários bloqueados de uma determinada empresa na qual tenha acesso. Nesta tela o atendente pode listar os usuários bloqueados, bem como excluir bloqueios.



FIGURA 14 – CADASTRO DE USUÁRIOS BLOQUEADOS  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.12 CADASTRO DE CANAIS DE ATENDIMENTO

Tela que possibilita ao administrador da empresa manter os cadastros de canais de atendimento.

Comunicador Corporativo

Atendimento <

Empresas >

Empresa Teste <

Empresa Demonstração >

Canais de Atendimento

Colaboradores

Atendimentos

Perfil da Empresa

### Canais de Atendimento

+ Novo Q Pesquisar

Nome	Para Colaboradores	Ativo	
Suporte Técnico	Não	Sim	
Vendas	Não	Sim	

Total de cadastros: 2

FIGURA 15 – CADASTRO DE CANAIS DE ATENDIMENTO  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.13 CADASTRO DE COLABORADORES

Tela que possibilita ao administrador da empresa manter os cadastros de colaboradores.

Comunicador Corporativo

Atendimento <

Empresas >

Empresa Teste <

Empresa Demonstração >

Canais de Atendimento

Colaboradores

Atendimentos

Perfil da Empresa

### Colaboradores

+ Novo Q Pesquisar

Nome	Nome de usuário (ID)	Atendente	Administrador	
Usuário 01	usuario01	Não	Não	
Usuário 02	usuario02	Não	Não	
Usuário Teste	novousuario	Sim	Sim	

Total de cadastros: 3

FIGURA 16 – CADASTRO DE COLABORADORES  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.14 LISTAGEM DE ATENDIMENTOS

Tela que possibilita ao administrador da empresa listar os atendimentos em aberto e finalizados.

Comunicador Corporativo

Atendimentos

Canal de Atendimento | Atendente | Usuário | Início | Fim

Canal de Atendimento	Atendente	Usuário	Início	Fim	
Suporte Técnico	Usuário Teste	Usuário 02	17/11/2015 21:26		➔
Vendas	Usuário Teste	Usuário 03	17/11/2015 21:15	17/11/2015 21:25	🔍
Suporte Técnico	Eliezer D. Cardoso	Usuário 02	17/11/2015 21:23	17/11/2015 21:25	🔍

Total de atendimentos: 3

FIGURA 17 – LISTAGEM DE ATENDIMENTOS  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.15 EDIÇÃO DO CADASTRO DA EMPRESA

Tela que possibilita ao administrador da empresa atualizar os dados cadastrais.

Comunicador Corporativo

Atendimento <

Empresas <

Empresa Teste <

Empresa Demonstração <

Canais de Atendimento

Colaboradores

Atendimentos

Perfil da Empresa

## Perfil da Empresa

Editar

**Nome**

**ID Empresa**

**Descrição**

**Endereço principal**

**Número de telefone**

**E-mail**

**Site (Endereço) - http://**

FIGURA 18 – EDIÇÃO DO CADASTRO DA EMPRESA  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.16 ANÁLISE DE NOVOS CADASTROS DE EMPRESAS

Tela que possibilita ao administrador do sistema rejeitar ou aceitar um novo cadastro de empresa.

Comunicador Corporativo

Atendimento <

Empresas <

Administração do Sistema <

Análise de Novos Cadastros

Empresas

Usuários

## Análise de Novos Cadastros

Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro	
07/11/2015 16:57	teste01	teste01	teste01@teste-novo-cadastro.com	127.0.0.1	<input type="button" value="Q"/>
07/11/2015 17:40	teste02	teste02	teste02@teste-novo-cadastro.com	127.0.0.1	<input type="button" value="Q"/>

Total de cadastros: 2

FIGURA 19 – ANÁLISE DE NOVOS CADASTROS DE EMPRESAS  
 FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.17 CADASTRO DE EMPRESAS

Tela que possibilita ao administrador do sistema manter os cadastros de empresas.

Comunicador Corporativo

Empresas

Q Pesquisar

Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro	
31/10/2015 16:20	Empresa Demonstração	empresa_d	contato@empresademonstracao.com	127.0.0.1	🔍 🗑️
07/11/2015 21:25	Empresa Teste	empresateste	contato@empresateste.com	127.0.0.1	🔍 🗑️

Total de cadastros: 2

FIGURA 20 – CADASTRO DE EMPRESAS  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 6.18 CADASTRO DE USUÁRIOS

Tela que possibilita ao administrador do sistema manter os cadastros de usuários.

Comunicador Corporativo

Usuários

Q Pesquisar

Data de Cadastro	Nome	Nome de usuário (ID)	IP de Cadastro	
01/11/2015 00:02	Usuário 01	usuario01	127.0.0.1	🔍 🗑️
01/11/2015 00:03	Usuário 02	usuario02	127.0.0.1	🔍 🗑️
01/11/2015 09:19	Usuário 03	usuario03	127.0.0.1	🔍 🗑️
01/11/2015 09:19	Usuário 04	usuario04	127.0.0.1	🔍 🗑️
07/11/2015 21:01	Usuário Teste	novousuario	127.0.0.1	🔍 🗑️

Total de cadastros: 5

FIGURA 21 – CADASTRO DE USUÁRIOS  
FONTE: O AUTOR (2015)

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto foi estruturado e implementado com base em conceitos e métodos de gestão de projetos e engenharia de software, adotando tecnologias que garantiram o atendimento do seu principal objetivo, que é o de facilitar a comunicação corporativa por meio de um software.

Durante o desenvolvimento, houve necessidade de orientação por parte dos professores e de muita pesquisa, principalmente de caráter tecnológico e isso propiciou um aprendizado significativo que subsidiará projetos futuros.

Considerando o produto final obtido por meio deste projeto, nota-se que devido as suas características e seu contexto de utilização, pode-se estabelecer como próxima etapa, o desenvolvimento adicional deste software no formato de aplicativo para dispositivos móveis.

## REFERÊNCIAS

BURKE, P. (A comunicação na história). In: RIBEIRO, A. P. G.; HERSCHMANN, M. (Org.). **Comunicação e história**: interfaces e novas abordagens. Rio de Janeiro: Mauad X: Globo Universidade, 2008.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**: a bíblia do marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARTINO, L. C. (Classificação e exame crítico da literatura sobre história da comunicação). In: RIBEIRO, A. P. G.; HERSCHMANN, M. (Org.). **Comunicação e história**: interfaces e novas abordagens. Rio de Janeiro: Mauad X: Globo Universidade, 2008.

MCKENNA, R. **Marketing de relacionamento**: estratégias bem-sucedidas para a era do cliente. 26. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

ODGEN, J. R.; CRESCITELLI, E. **Comunicação integrada de marketing**: conceitos, técnicas e práticas. 2. ed. reimp. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

PINHEIRO, D.; GULLO, J. **Comunicação integrada de marketing**: gestão dos elementos de comunicação : suporte às estratégias de marketing e de negócios da empresa : fundamentos de marketing e visão de empresa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

RÜDIGER, F. **As teorias da comunicação**. Porto Alegre: Penso, 2011.

STEPHENS, R. **Beginning Software Engineering**. Indianapolis, IN: John Wiley & Sons, Inc., 2015.

TAVARES, M. **Comunicação empresarial e planos de comunicação**: integrando teoria e prática. 3. ed. rev. e amp. São Paulo: Atlas, 2010.

TERCIOTTI, S. H.; MACARENCO, I. **Comunicação empresarial na prática**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.



## APÉNDICES

# 1 DOCUMENTO DE VISÃO DO PROBLEMA

## 1.1 Descrição do Negócio da Empresa

Fornecerá soluções em Tecnologia da Informação para o mercado de Comunicação Corporativa.

## 1.2 Descrição do Problema

O universo corporativo dispõe de diversas ferramentas para atender as demandas de comunicação. No entanto, sempre há espaço para a inovação.

Com o aplicativo Comunicador Corporativo, as empresas, colaboradores, clientes, prospects e parceiros terão a disposição uma nova opção. Esta se propõe a definir um novo conceito de relacionamento empresarial, pautado na agilidade e facilidade de utilização.

## 1.3 Funcionalidades do Sistema

### 1.3.1 Módulo: Administração do sistema

#### 1.3.1.1 Cadastro de empresas

Manter o cadastro das empresas usuárias do sistema.

#### 1.3.1.2 Análise de novos cadastros

Aceitar/Rejeitar novos cadastros de empresas, após análise dos dados cadastrais.

### 1.3.1.3 Cadastro de usuários

Manter o cadastro de usuários do sistema.

## 1.3.2 Módulo: Administração da empresa

### 1.3.2.1 Cadastro da empresa

Manter o cadastro da empresa.

### 1.3.2.2 Cadastro de colaboradores

Manter o cadastro de colaboradores usuários do sistema. Estes poderão estar vinculados aos grupos a seguir:

- Administrador: Mesmas permissões do usuário que fez o cadastro inicial da empresa. Ou seja, terá acesso a todos os recursos do sistema para a empresa em questão.
- Atendente: Com permissão para interagir nas demandas de comunicação direcionadas para a empresa na qual está vinculado.

### 1.3.2.3 Cadastro de canais de atendimento

Manter o cadastro de canais de atendimento. O nome definido para o canal é responsável por indicar a alternativa mais adequada para o tipo de interação desejada. Podemos ter, por exemplo, canais nomeados como: Vendas, Atendimento ao Cliente, Assistência Técnica, entre outros.

### 1.3.2.4 Atendimentos

Listar Atendimentos realizados ou em andamento, com opção de devolução de determinado atendimento para a fila.

### 1.3.3 Módulo: Administração do usuário

#### 1.3.3.1 Cadastro do usuário

Manter o cadastro do usuário.

### 1.3.4 Módulo: Interação

#### 1.3.4.1 Visão do atendente (Painel de atendimento)

Manter atendimento com usuários, com opções de iniciar, assumir atendimento, interagir por meio da troca de mensagens, transferir atendimento para outro atendente e encerrar atendimento.

Bloquear/Desbloquear usuários.

#### 1.3.4.2 Visão do usuário (Interações)

Manter interações com empresas, com opções de abrir diálogo e interagir por meio da troca de mensagens.

Bloquear/Desbloquear empresas.

# Comunicador Corporativo

## Módulos

## Perfis de usuários

Administração do sistema

Administração da empresa

Administração do usuário

Interação

Administrador do sistema

Colaborador  
- Administrador da Empresa;  
- Atendente.

Usuário Comum  
- Cliente / Prospect;  
- Colaborador;  
- Parceiro Comercial.

## 2 REGRAS DE NEGÓCIO

Neste documento constam as regras de negócio necessárias para explicar as funcionalidades do software.

### 2.1 Cadastro da empresa

O cadastro da empresa deve conter os seguintes campos:

Nome, ID Empresa, descrição, endereço principal, número de telefone, endereço de e-mail, endereço do site, nome de usuário e senha do responsável pelo cadastro. Este usuário será vinculado a empresa com o perfil de administrador. Sendo assim, para concluir o cadastro da empresa, o sistema deve validar os dados de acesso do administrador.

O sistema deve validar e garantir que os campos Nome e ID Empresa sejam únicos por empresa.

### 2.2 Aprovação de cadastro da empresa

O sistema deve liberar a empresa para interação com os usuários, somente após análise cadastral por parte do administrador do sistema. Se este rejeitar o cadastro, consequentemente a empresa não será disponibilizada para os usuários.

### 2.3 Cadastro do usuário

O cadastro do usuário deve conter os seguintes campos:

Nome, nome de usuário (ID), endereço de e-mail, senha e confirmação de senha.  
O sistema deve validar e garantir que o nome de usuário (ID) seja único por usuário.

#### 2.4 Cadastro do colaborador

O cadastro do colaborador deve ser o vínculo entre a empresa e a conta de determinado usuário. O colaborador pode pertencer aos grupos: Administrador e/ou Atendente.

O cadastro do colaborador deve conter os seguintes campos:

Nome de usuário e grupos dos quais participa (Administrador e/ou Atendente). Uma aba “Canais de Atendimento Permitidos” deve ser disponibilizada, para que seja indicado quais os canais estarão habilitados para o usuário, caso este pertença ao grupo de atendentes.

#### 2.5 Cadastro de canal de atendimento

O cadastro do canal de atendimento deve conter os seguintes campos:

Nome, para colaboradores (Sim/Não) e ativo (Sim/Não).

O item “Para colaboradores”, deve indicar se o canal será visualizado apenas por usuários que estejam vinculados a empresa como colaborador.

#### 2.6 Tela de autenticação

O sistema deve dispor de uma única tela de autenticação para todos os perfis de usuários. Após autenticação, o sistema deve exibir as opções de menu com base nas permissões do usuário.

## 2.7 Dados para autenticação

O sistema deve requisitar e-mail ou nome de usuário (ID) e senha. Como o usuário pode possuir mais de um e-mail associado a mesma conta, pode realizar a autenticação com variações nos dados informados.

## 2.8 Recuperação de senha

Para recuperação de senha o usuário deve informar obrigatoriamente um dos e-mails informados em seu cadastro.



### **3 GLOSSÁRIO**

Neste documento constam as definições de todos os termos de negócio que necessitam ser explicados para o entendimento do software.

#### **3.1 Administrador do sistema**

Usuário com permissão nas funcionalidades Cadastro de Empresas, Análise de Novos Cadastros e Cadastro de Usuários.

#### **3.2 Empresa**

Cadastro no sistema que representa uma organização e que é o ponto de convergência para todas as funcionalidades do sistema. É o elo entre atendentes - que representam uma determinada empresa – com os usuários comuns.

#### **3.3 Colaborador**

É o usuário do sistema que está vinculado a uma ou mais empresas como colaborador, podendo ainda ser habilitado como atendente e/ou administrador da empresa.

### 3.4 Usuário Comum

De um lado temos a empresa com seus colaboradores, do outro temos o usuário comum. Ele pode interagir por meio de mensagens com todas as empresas ativas no sistema.

### 3.5 Canal de atendimento

Termo utilizado para designar os pontos de contato da empresa. Pode em seu nome representar um departamento, linha de produtos, campanha, entre outros. A empresa pode optar por não utilizar canais de atendimento. Neste caso, a interação será direta entre a empresa e o usuário comum.

### 3.6 Interação

Troca de mensagens entre empresas e usuários.

## 4 CASOS DE USO NEGOCIAIS

### 4.1 Manter sistema

Ator: Administrador do sistema

- Listar cadastros de empresas e usuários, com opção de pesquisa e visualização de detalhes do cadastro;
- Aceitar/Rejeitar novos cadastros de empresas;
- Bloquear/Desbloquear cadastros de empresas e usuários.

### 4.2 Manter empresa

Ator: Administrador da empresa

- Cadastrar/Atualizar empresa;
- Cadastrar, atualizar e excluir colaboradores;
- Cadastrar e atualizar canais de atendimento;
- Listar Atendimentos, com opção de pesquisa, devolução de atendimento para a fila e visualização de detalhes do atendimento.

### 4.3 Manter cadastro

Ator: Usuário

- Cadastrar/Atualizar dados pessoais;
- Alterar senha.

#### 4.4 Bloquear empresa

Ator: Usuário

- Bloquear/Desbloquear empresa para não receber novas mensagens enviadas por ela.

#### 4.5 Bloquear Usuário

Ator: Atendente

- Bloquear/Desbloquear usuário para não receber novas mensagens enviadas por ele.

#### 4.6 Assumir Atendimento

Ator: Atendente

- Assumir atendimento da fila com base nos canais de atendimento nos quais tenha vínculo.

#### 4.7 Transferir Atendimento

Ator: Atendente

- Transferir atendimento para outro atendente.

#### 4.8 Enviar mensagem

Atores: Usuário e Atendente

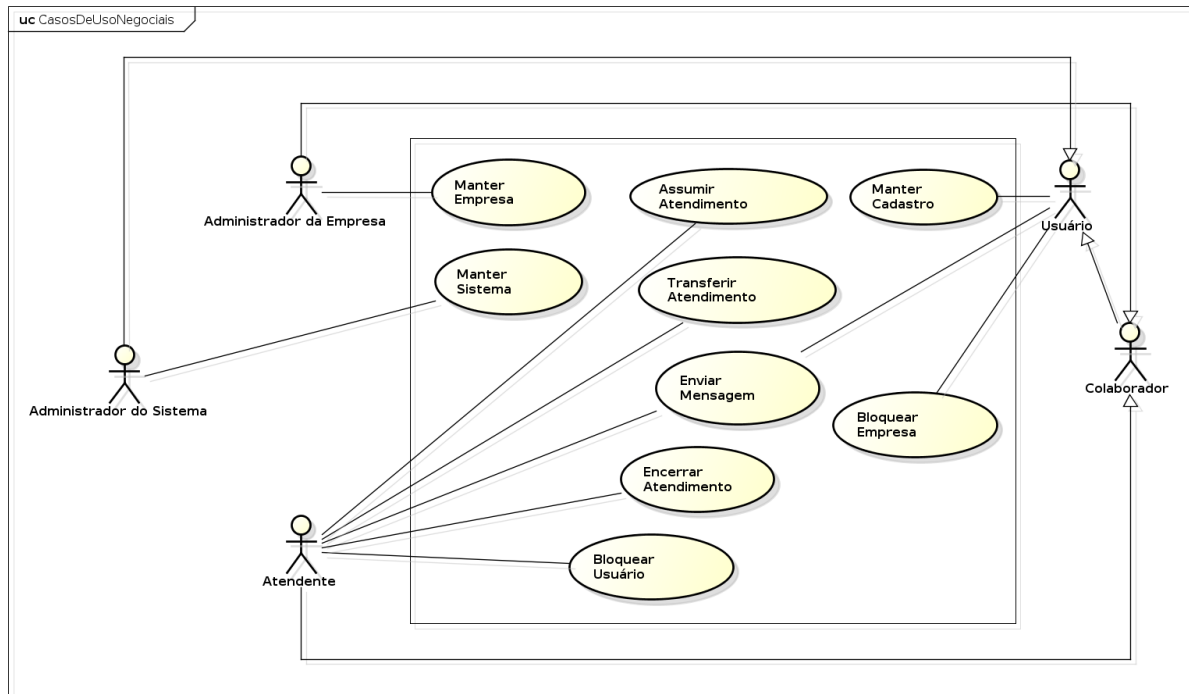
- Ator Usuário: Enviar mensagem de texto para a empresa;
- Ator Atendente: Enviar mensagem de texto para o usuário.

#### 4.9 Encerrar Atendimento

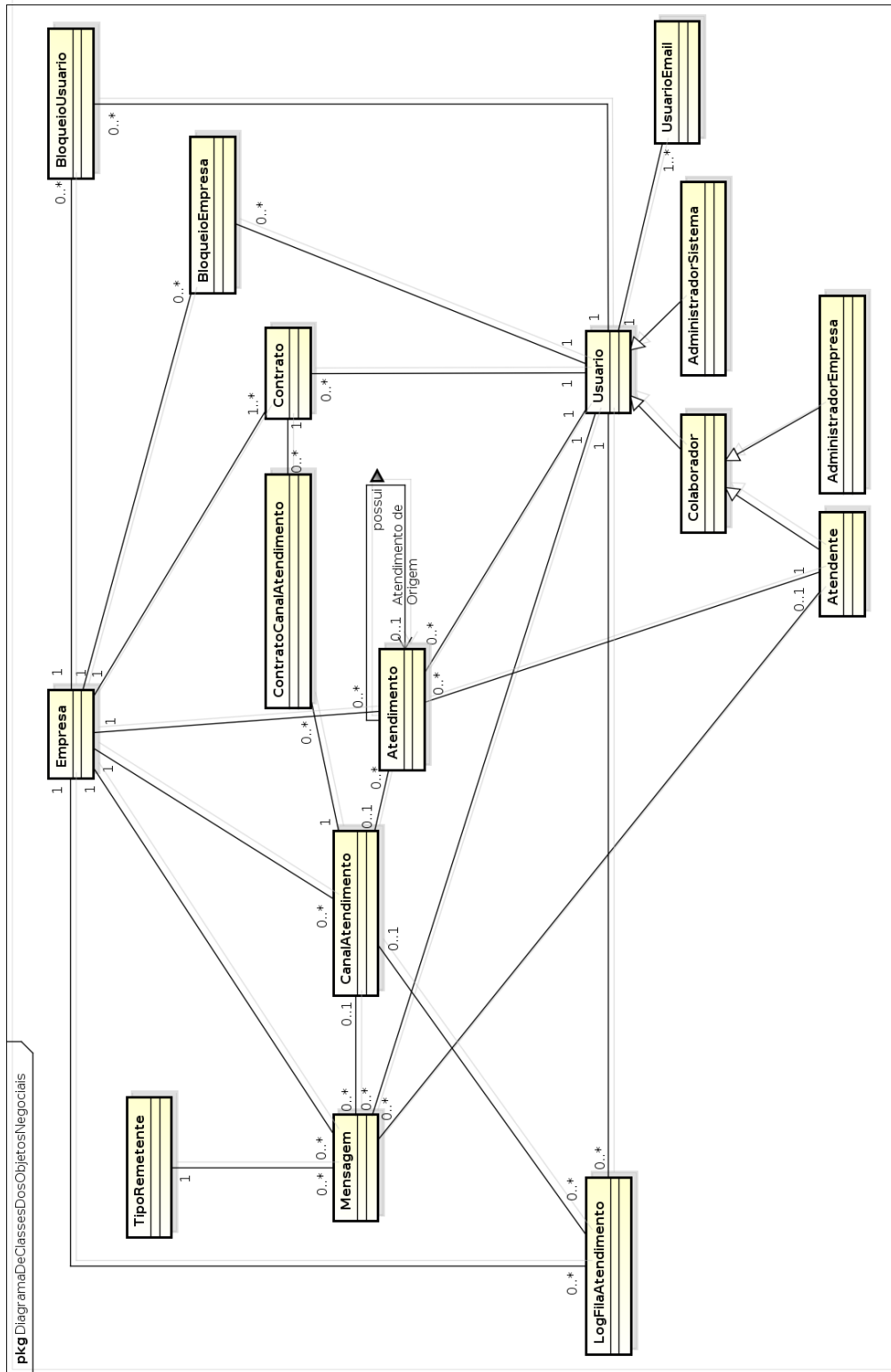
Ator: Atendente

- Encerrar atendimento em aberto com o usuário.

## 5 DIAGRAMA DE CASOS DE USO NEGOCIAIS



## 6 DIAGRAMA DE CLASSES DOS OBJETOS NEGOCIAIS



## 7 ESPECIFICAÇÃO DOS CASOS DE USO

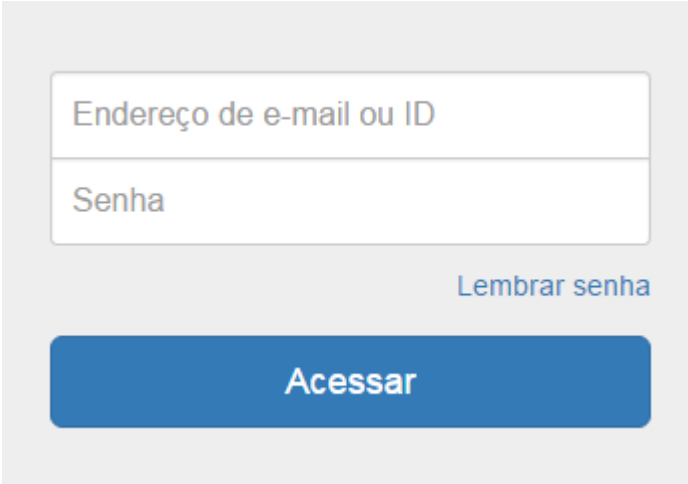
### 7.1 UC001 – Efetuar Login

#### Descrição

Autenticação do usuário no sistema.

#### Data Views

**DV1** - Tela de Login.



Endereço de e-mail ou ID

Senha

Lembrar senha

Acessar

#### Pré-condições

N/A.

#### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Direcionar o usuário para a página Painel de Mensagens.

#### Ator Primário

Usuário.

#### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema apresenta a tela **(DV1) (A1)**.
2. O usuário preenche os campos da tela.
3. O usuário clica no botão Acessar.
4. O sistema valida os dados **(E1) (E2) (E3) (E4) (E5)**.
5. O sistema cria uma sessão para o usuário no sistema.



6. O sistema carrega a página Painel de Mensagens.
7. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Link “Lembrar Senha” pressionado.

1. Sistema executa o UC006 – Lembrar Senha.

### **Fluxos de Exceção**

**E1.** Campos obrigatórios não preenchidos:

1. O sistema emite a mensagem “Nome de usuário e senha são obrigatórios”.
2. Permanece na tela (**DV1**).

**E2.** Cadastro não localizado para o nome de usuário:

1. O sistema verifica que não existe cadastro para o “Nome de Usuário” informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de usuário não localizado”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

**E3.** Cadastro não localizado ou não confirmado para o e-mail:

1. O sistema verifica que não existe cadastro ou o e-mail informado não foi confirmado pelo usuário.
2. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail não localizado ou não confirmado”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

**E4.** Senha inválida:

1. O sistema verifica que a senha não é válida para o usuário informado.
2. O sistema emite a mensagem “Senha inválida”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

**E5.** Cadastro bloqueado:

1. O sistema verifica que os dados de acesso estão corretos, mas o cadastro encontra-se bloqueado.
2. O sistema emite a mensagem “Usuário bloqueado”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

### **Regras de Negócio**

N/A.

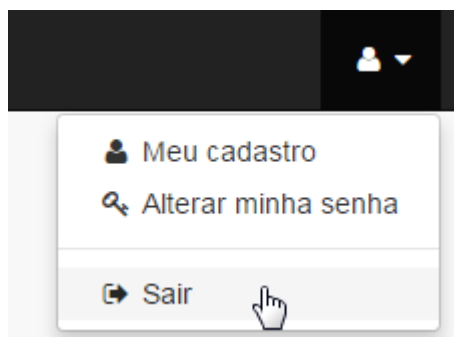
## 7.2 UC002 – Efetuar Logout

### **Descrição**

Encerrar sessão do usuário no sistema.

## Data Views

**DV1** – Menu com a opção para sair do sistema.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Direcionar para o caso de UC001 – Efetuar Login.

### Ator Primário

Usuário.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema apresenta a opção “Sair” no canto superior direito da tela **(DV1) (A1) (A2)**.
2. O usuário clica nesta opção.
3. O sistema encerra a sessão do usuário.
4. O sistema carrega o UC001 – Efetuar Login.
5. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Link “Meu cadastro” pressionado.

1. Sistema executa o UC004 – Atualizar Cadastro.

**A2:** Link “Alterar minha senha” pressionado.

1. Sistema executa o UC005 – Alterar Senha.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

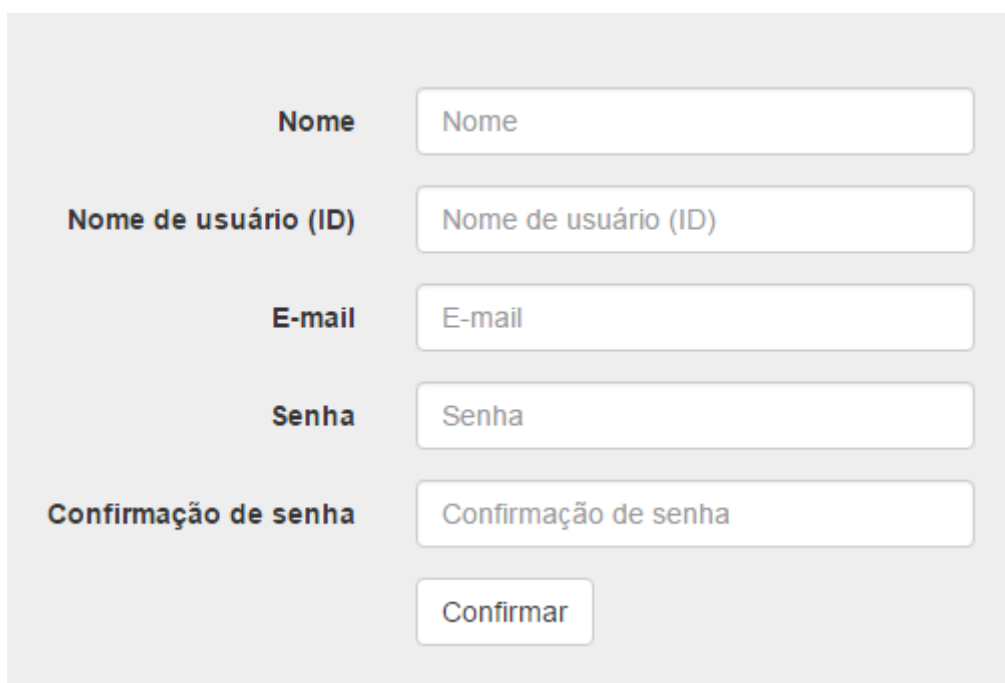
### 7.3 UC003 – Efetuar Cadastro

#### Descrição

Cadastro do usuário no sistema.

#### Data Views

DV1 - Tela de Cadastro.



The image shows a registration form with the following fields and labels:

- Nome**: Input field containing the text "Nome".
- Nome de usuário (ID)**: Input field containing the text "Nome de usuário (ID)".
- E-mail**: Input field containing the text "E-mail".
- Senha**: Input field containing the text "Senha".
- Confirmação de senha**: Input field containing the text "Confirmação de senha".
- Confirmar**: A button located below the confirmation field.

DV2 - E-mail de Confirmação de Cadastro.

Olá Eliezer D. Cardoso,

Recebemos uma solicitação de cadastro para o e-mail [eliezer@growti.com](mailto:eliezer@growti.com).

**ATENÇÃO:** Não clique no link a seguir caso esta solicitação não seja de seu conhecimento.

Clique [aqui](#) para concluir o seu cadastro.

Atenciosamente,

Comunicador Corporativo

#### Pré-condições

N/A.

## Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a mensagem “Cadastro realizado com sucesso. Em instantes receberá um e-mail para validar o seu cadastro”.

## Ator Primário

Usuário.

## Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema apresenta a tela **(DV1)**.
2. O usuário preenche os campos da tela **(R1) (R2)**.
3. O usuário clica no botão Confirmar.
4. O sistema valida os dados **(E1) (E2) (E3) (E4) (E5)**.
5. O sistema grava os dados informados.
6. O sistema envia um e-mail de confirmação **(R3) (DV2)**.
7. O sistema exibe a mensagem “Cadastro realizado com sucesso. Em instantes receberá um e-mail para validar o seu cadastro”.
8. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

N/A.

## Fluxos de Exceção

**E1.** Campos obrigatórios não preenchidos:

1. O sistema emite a mensagem “Todos os campos são de preenchimento obrigatório”.
2. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2.** Nome de Usuário já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe cadastro para o nome de usuário informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de usuário já existe”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E3.** Senhas não conferem:

1. O sistema verifica que o campo senha e confirmação de senha não conferem.
2. O sistema emite a mensagem “Senhas não conferem”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E4.** Nome de Usuário com caracteres especiais ou espaços:

1. O sistema verifica que o nome de usuário possui caracteres especiais ou espaços.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de usuário não pode conter caracteres especiais ou espaços”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E5.** E-mail com formato inválido:

1. O sistema verifica que o e-mail informado não possui um formato válido.

2. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail [endereço de e-mail informado] não é válido”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

### Regras de Negócio

**R1.** O Nome de usuário (ID) não deve possuir caracteres especiais ou espaços.

**R2.** O campo e-mail deve aceitar somente endereço com formato válido.

**R3.** O usuário só poderá interagir no sistema com o e-mail informado no cadastro, após clicar no link disponível na mensagem enviada por e-mail (**DV2**). Ao clicar no link de ativação, o usuário deve ser direcionado para o sistema que então deve ativar o e-mail e vincular ao usuário. Ao finalizar este processo, o usuário deve ser direcionado pelo sistema para o UC001 – Efetuar Login.

## 7.4 UC004 – Atualizar Cadastro

### Descrição

Atualização dos dados cadastrais do usuário no sistema.

### Data Views

**DV1** - Tela de Atualização de Cadastro (Dados cadastrais).

A imagem mostra uma janela de aplicativo intitulada "Meu cadastro" com um ícone de fechar no canto superior direito. Abaixo do título, há duas abas: "Dados cadastrais" (ativa) e "E-mails". O formulário contém dois campos de texto: "Nome de usuário (ID)" com o valor "eliezerdc" e "Nome" com o valor "Eliezer D. Cardoso". Na base da janela, há dois botões: "Fechar" (desativado) e "Salvar" (ativo).

## DV2 - Tela de Atualização de Cadastro (E-mails).

The screenshot shows a web interface titled "Meu cadastro" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there are two tabs: "Dados cadastrais" and "E-mails", with "E-mails" being the active tab. The main content area is a table with the following structure:

E-mail	
eliezer@growti.com	
<input type="text" value="Adicionar e-mail"/>	

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Fechar" (Close) and "Salvar" (Save).

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a mensagem “Dados salvos com sucesso”.

### Ator Primário

Usuário.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega o menu superior.
2. O usuário clica na opção Meu Cadastro.
3. O sistema apresenta a tela **(DV1)**.
4. O usuário atualiza os campos da tela **(R1) (R2)**.
5. O usuário clica no botão Salvar.
6. O sistema valida os dados **(E1) (E2) (E3)**.
7. O sistema grava os dados informados.
8. O sistema exibe a mensagem “Dados salvos com sucesso”.
9. O caso de uso é finalizado.

## **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Fechar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC004 – Atualizar Cadastro.

## **Fluxos de Exceção**

**E1.** Campos obrigatórios não preenchidos:

1. O sistema emite a mensagem “Todos os campos são de preenchimento obrigatório”.
2. Permanece na tela (**DV1** ou **DV2**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2.** Nenhum e-mail informado:

1. O sistema verifica que nenhum e-mail foi informado no cadastro.
2. O sistema emite a mensagem “Ao menos um endereço de e-mail é necessário”.
3. Permanece na tela (**DV1** ou **DV2**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**E3.** E-mail com formato inválido:

1. O sistema verifica que o e-mail informado não possui um formato válido.
2. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail [endereço de e-mail informado] não é válido”.
3. Permanece na tela (**DV1** ou **DV2**) mantendo os dados previamente preenchidos.

## **Regras de Negócio**

**R1.** O usuário deve possuir ao menos um endereço de e-mail informado no cadastro.

**R2.** O campo e-mail deve aceitar somente endereço com formato válido.

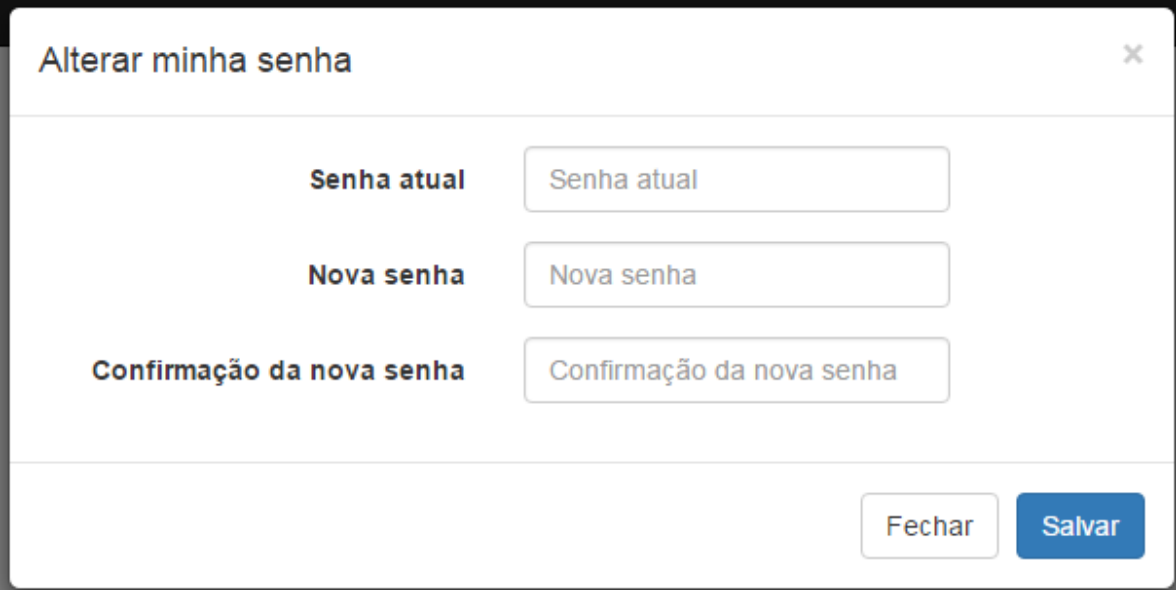
## 7.5 UC005 – Alterar Senha

### **Descrição**

Alteração da senha do usuário no sistema.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de alteração de senha.



Alterar minha senha

Senha atual

Nova senha

Confirmação da nova senha

Fechar Salvar

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a mensagem “Senha alterada com sucesso”.

### Ator Primário

Usuário.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega o menu superior.
2. O usuário clica na opção Alterar minha senha.
3. O sistema apresenta a tela **(DV1)**.
4. O usuário preenche os campos da tela.
5. O usuário clica no botão Salvar.
6. O sistema valida os dados **(E1) (E2) (E3)**.
7. O sistema grava os dados informados.
8. O sistema exibe a mensagem “Senha alterada com sucesso”.
9. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Fechar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC005 – Alterar Senha.

### Fluxos de Exceção



**E1. Campos obrigatórios não preenchidos:**

1. O sistema emite a mensagem “Todos os campos são de preenchimento obrigatório”.
2. Permanece na tela **DV1** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2. Senha atual informada não confere com o cadastro:**

1. O sistema verifica que a senha atual informada, não confere com o cadastro do usuário.
2. O sistema emite a mensagem “Senha atual informada não é válida”.
3. Permanece na tela **DV1** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E3. Confirmação da nova senha não confere:**

1. O sistema verifica que a senha informada no campo “Nova senha” e no campo “Confirmação da nova senha” não são iguais.
2. O sistema emite a mensagem “Senhas não conferem”.
3. Permanece na tela **DV1** mantendo os dados previamente preenchidos.

**Regras de Negócio**

N/A.

7.6 UC006 – Lembrar Senha

**Descrição**

Envio da senha do usuário para seu respectivo e-mail, caso este não lembre a senha previamente cadastrada.

**Data Views**

**DV1** - Tela Lembrar Senha.

Lembrar senha

Informe seu e-mail de cadastro

E-mail

Confirmar

← Voltar

**Pré-condições**

N/A.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a mensagem “Sua senha foi enviada para o e-mail “endereço de e-mail do usuário”.

### **Ator Primário**

Usuário.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O usuário clica no link “Lembrar senha” disponível no UC001 – Efetuar Login.
2. O sistema apresenta a tela **(DV1)**.
3. O usuário preenche o campo da tela.
4. O usuário clica no botão Confirmar.
5. O sistema valida os dados **(E1) (E2)**.
6. O sistema envia uma mensagem para o e-mail do usuário, contendo sua senha atual.
7. O sistema exibe a mensagem “Sua senha foi enviada para o e-mail “endereço de e-mail do usuário”.
8. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Link “Voltar” pressionado.

1. Sistema executa o UC001 – Efetuar Login.

### **Fluxos de Exceção**

**E1.** Campo obrigatório não preenchido:

1. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail é obrigatório”.
2. Permanece na tela **(DV1)**.

**E2.** Endereço de e-mail não localizado ou não confirmado:

1. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail não localizado ou não confirmado”.
2. Permanece na tela **(DV1)**.

### **Regras de Negócio**

N/A.

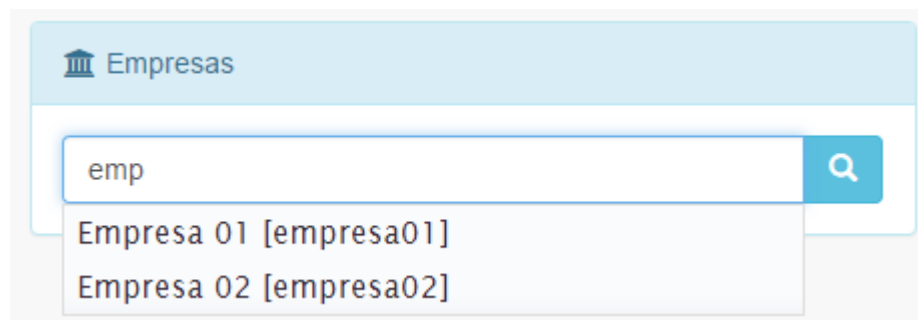
## 7.7 UC007 – Pesquisar Empresas

### Descrição

Pesquisar empresas cadastradas no sistema.

### Data Views

**DV1** – Tela de pesquisa de empresas.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar as empresas cadastradas no sistema de acordo com o termo informado.

### Ator Primário

Usuário.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega o painel de mensagens.
2. O usuário preenche o campo de pesquisa com o nome da empresa ou ID.
3. O sistema apresenta os registros encontrados com base nos caracteres sendo informados pelo usuário (**DV1**).
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

N/A.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

N/A.

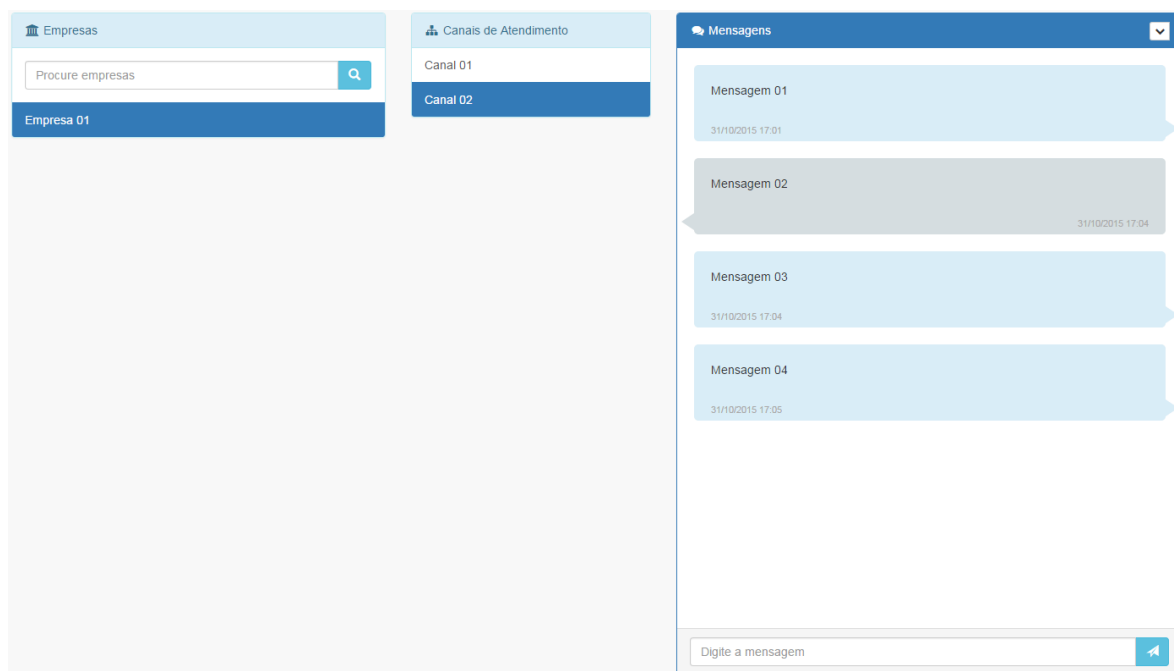
### 7.8 UC008 – Selecionar Empresa

#### Descrição

Selecionar uma empresa cadastrada no sistema para iniciar diálogo.

#### Data Views

**DV1** – Tela exibindo uma empresa e canal de atendimento que foram previamente selecionados.



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a tela para troca de Mensagens.

### **Ator Primário**

Usuário.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O sistema carrega o painel de mensagens.
2. O usuário preenche o campo de pesquisa com o nome da empresa ou ID.
3. O sistema apresenta os registros encontrados com base nos caracteres informados pelo usuário.
4. O usuário clica na empresa desejada.
5. O sistema carrega os canais de atendimento da empresa selecionada **(A1)**.
6. O usuário clica no canal de atendimento desejado.
7. O sistema carrega a tela de mensagens com o histórico de mensagens já trocadas entre o usuário e o respectivo canal de atendimento **(DV1)**.
8. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Empresa não possui canais de atendimento.

1. O sistema carrega a tela de mensagens com o histórico de mensagens já trocadas entre o usuário e a empresa.
2. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

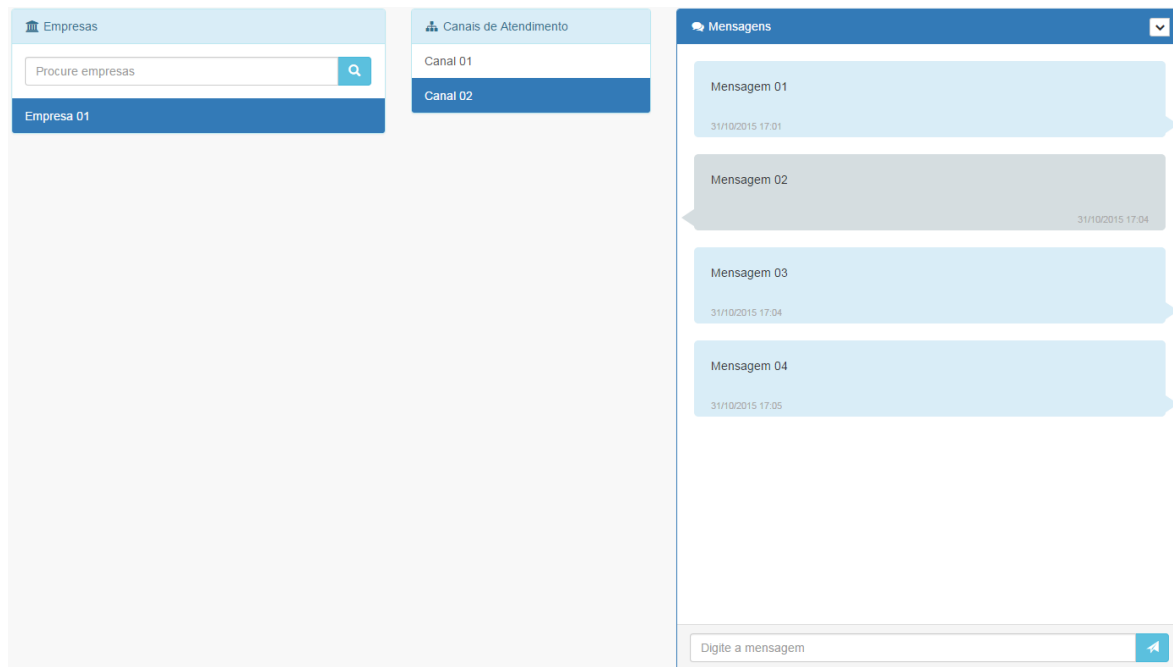
## 7.9 UC009 – Enviar Mensagem

### **Descrição**

Enviar mensagem para uma empresa cadastrada no sistema.

## Data Views

### DV1 – Tela Painel de Mensagens.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Entregar a mensagem para a empresa.

### Ator Primário

Usuário.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O usuário executa o UC008 – Selecionar Empresa **(DV1) (A1)**.
2. O usuário digita a mensagem no campo de texto, clica no botão de envio ou pressiona a tecla “Enter” **(E1)**.
3. O sistema entrega a mensagem para a empresa.
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Usuário já possui diálogo aberto com a empresa.

1. O usuário executa o fluxo de eventos principal do UC008 – Selecionar Empresa, a partir do item 4.
2. O caso de uso prossegue.

### Fluxos de Exceção

**E1.** Usuário e/ou empresa possui bloqueio para troca de mensagens:

1. O sistema emite a mensagem “Não foi possível entregar a mensagem. Existe um bloqueio ativo.”.
2. Permanece na tela (**DV1**).

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.10 UC010 – Bloquear Empresa

### Descrição

Bloquear empresa impedindo interação entre ela e o usuário.

### Data Views

**DV1** - Tela de Mensagens.



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Não existir bloqueio para a empresa em questão.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Bloquear a troca de mensagens entre a empresa e o usuário.

### **Ator Primário**

Usuário.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O sistema carrega a tela de mensagens.
2. O usuário clica no botão disponível no canto superior direito da tela de mensagens.
3. O usuário clica na opção Bloquear Empresa **(DV1) (A1)**.
4. O sistema procede com o bloqueio.
5. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Clique realizado fora da área do botão “Bloquear Empresa”.

1. Sistema cancela execução do UC010 – Bloquear Empresa.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.11 UC011 – Desbloquear Empresa

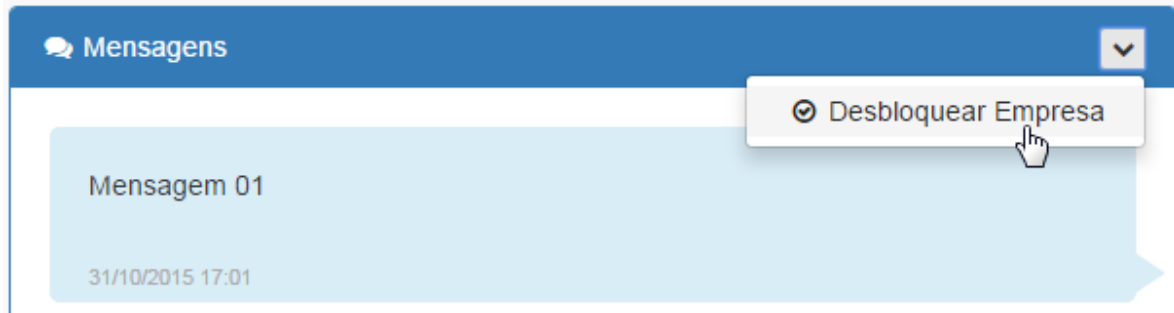
### **Descrição**

Desbloquear empresa permitindo novamente a interação entre ela e o usuário.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Mensagens.





### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Existir bloqueio para a empresa em questão.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Permitir novamente a troca de mensagens entre a empresa e o usuário.

### Ator Primário

Usuário.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega a tela de mensagens.
2. O usuário clica no botão disponível no canto superior direito da tela de mensagens.
3. O usuário clica na opção Desbloquear Empresa **(DV1) (A1)**.
4. O sistema procede com o desbloqueio.
5. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Clique realizado fora da área do botão “Desbloquear Empresa”.

1. Sistema cancela execução do UC011 – Desbloquear Empresa.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

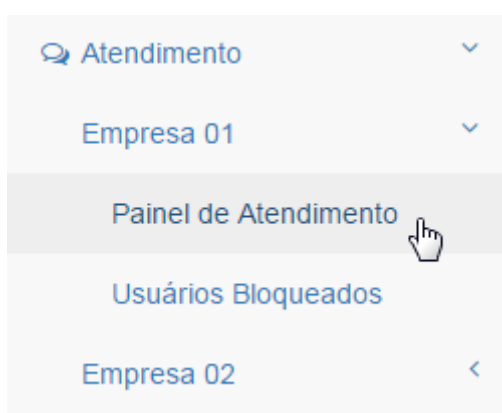
## 7.12 UC012 – Escolher Empresa para Realizar Atendimentos

### Descrição

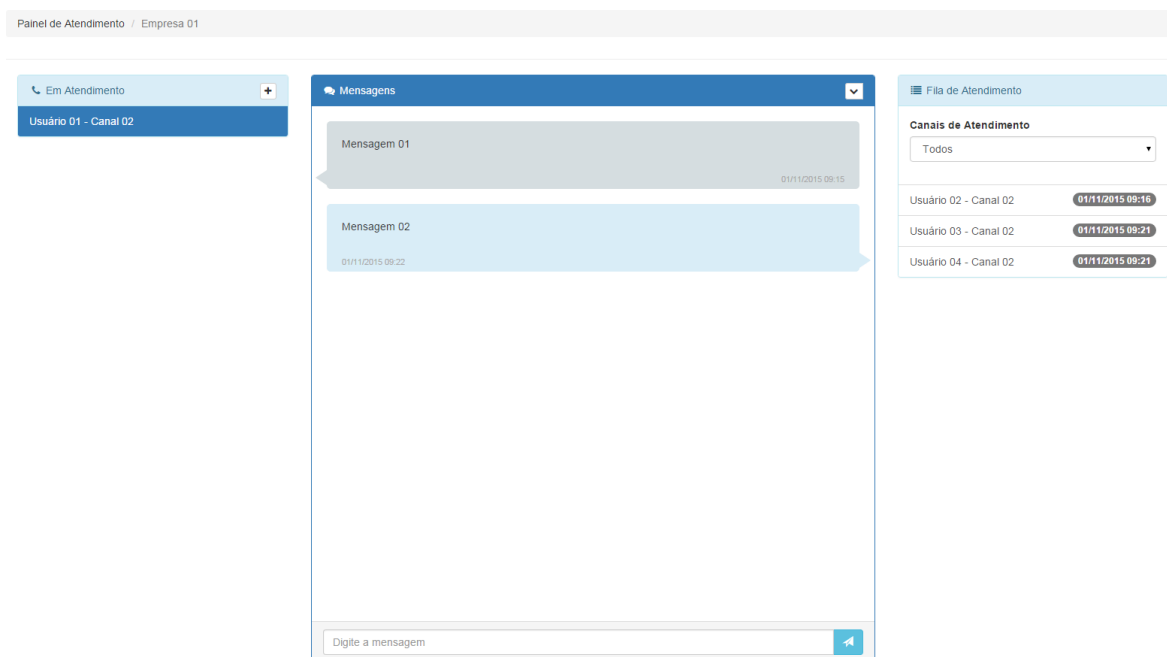
Listar todas as empresas vinculadas ao usuário com perfil Atendente, permitindo a escolha de uma delas.

### Data Views

**DV1** - Menu com listagem das empresas vinculadas a um determinado usuário.



### DV2 – Tela Painel de Atendimento



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a tela Painel de Atendimento.

### **Ator Primário**

Atendente.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O atendente clica no ícone “Funcionalidades para Empresas”, disponível no canto superior direito da tela.
2. O sistema carrega o menu principal da tela “Funcionalidades para Empresas”, listando as empresas habilitadas para o atendente em questão **(R1) (DV1)**.
3. O atendente clica no item “Atendimento”.
4. O atendente clica na empresa desejada.
5. O atendente clica no item “Painel de Atendimento”.
6. O sistema carrega a tela Painel de Atendimento **(DV2)**.
7. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

**R1.** O item “Atendimento” do menu **(DV1)**, só deve ser habilitado para o usuário que esteja vinculado a uma ou mais empresas como atendente.

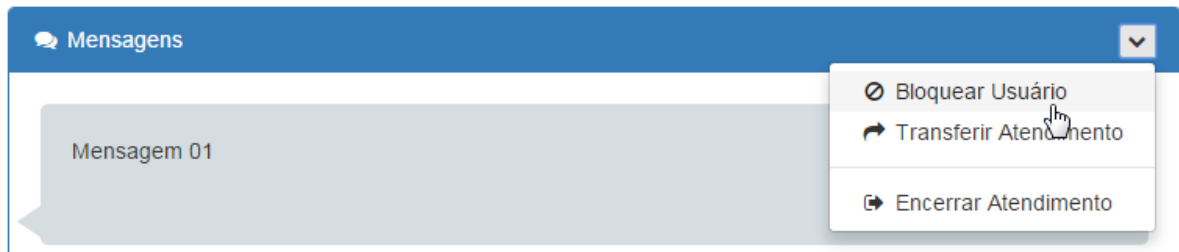
## 7.13 UC013 – Bloquear Usuário

### **Descrição**

Bloquear usuário impedindo interação entre ele e a empresa.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Mensagens.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Não existir bloqueio para o usuário a ser bloqueado.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Bloquear a troca de mensagens entre o usuário e a empresa.

### Ator Primário

Atendente.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega a tela Painel de Atendimento para um atendimento previamente selecionado.
2. O atendente clica no botão disponível no canto superior direito da tela de mensagens.
3. O sistema lista as opções.
4. O atendente clica na opção Bloquear Usuário **(DV1) (A1)**.
5. O sistema procede com o bloqueio.
6. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Clique realizado fora da área do botão “Bloquear Usuário”.

1. Sistema cancela execução do UC013 – Bloquear Usuário.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.14 UC014 – Listar Usuários Bloqueados

### Descrição

Listar todos os usuários bloqueados em uma determinada empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela de listagem de usuários bloqueados.

#### Usuários Bloqueados

Nome	Nome de usuário (ID)	
Usuário 01	usuario01	
Usuário 02	usuario02	
Usuário 03	usuario03	

Total de cadastros: 3

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os usuários bloqueados da empresa escolhida.

### Ator Primário

Atendente.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O atendente clica no ícone “Funcionalidades para Empresas”, disponível no canto superior direito da tela.
2. O sistema carrega o menu principal da tela “Funcionalidades para Empresas”, listando as empresas habilitadas para o atendente em questão.
3. O atendente clica no item “Atendimento”.
4. O atendente clica na empresa desejada.
5. O atendente clica no item “Usuários Bloqueados”.
6. O sistema carrega a tela Usuários Bloqueados (**DV1**).
7. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

N/A.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.15 UC015 – Pesquisar Usuários Bloqueados

### Descrição

Pesquisar usuários bloqueados em uma determinada empresa.

### Data Views

DV1 – Tela de Pesquisa.



The image shows a screenshot of a search dialog box. The title bar at the top left says "Pesquisar" and has a close button (X) on the right. Below the title bar, there are two input fields. The first is labeled "Nome de usuário (ID)" and the second is labeled "Nome". At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Cancelar" (white with a grey border) and "Confirmar" (blue with white text).

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os usuários bloqueados da empresa escolhida de acordo com o filtro aplicado.

**Ator Primário**

Atendente.

**Fluxo de Eventos Principal**

1. O atendente executa o UC014 – Listar Usuários Bloqueados.
2. O atendente clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O atendente informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista os usuários bloqueados de acordo com o filtro aplicado.
6. O caso de uso é finalizado.

**Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC015 – Pesquisar Usuários Bloqueados.

**Fluxos de Exceção**

N/A.

**Regras de Negócio**

N/A.

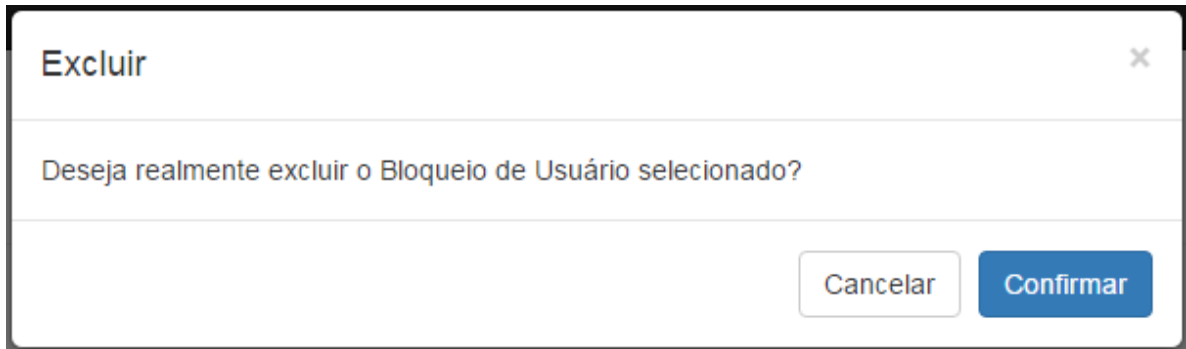
## 7.16 UC016 – Excluir Bloqueio de Usuário

**Descrição**

Excluir bloqueio de determinado usuário em uma empresa.

**Data Views**

**DV1** - Tela de Exclusão.



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC014 – Listar Usuários Bloqueados.

### **Ator Primário**

Atendente.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O atendente executa o UC014 – Listar Usuários Bloqueados.
2. O atendente clica no ícone “Excluir” do bloqueio em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**
4. O atendente clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema exclui o bloqueio de usuário.
6. O sistema executa o UC014 – Listar Usuários Bloqueados.
7. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC016 – Excluir Bloqueio de Usuário.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.



## 7.17 UC017 – Listar Usuários na Fila de Atendimento

### Descrição

Listar usuários que estão na fila de atendimento de uma determinada empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela Painel de Atendimento (Área responsável pela exibição da Fila de Atendimento).



Fila de Atendimento	
<b>Canais de Atendimento</b>	
Todos ▼	
Usuário 02 - Canal 02	01/11/2015 09:16
Usuário 03 - Canal 02	01/11/2015 09:21
Usuário 04 - Canal 02	01/11/2015 09:21

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os usuários que estão na fila de atendimento da empresa escolhida de acordo com o filtro de canal de atendimento aplicado.

### Ator Primário

Atendente.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O atendente executa o UC012 – Escolher Empresa para Realizar Atendimentos.

2. O sistema exibe a Fila de Atendimento **(DV1) (R1) (R2) (A1)**.
3. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Seleção de canal de atendimento na lista de opções.

1. O atendente seleciona um determinado canal de atendimento.
2. O sistema filtra itens exibidos na fila com base na seleção do atendente.
3. O caso de uso prossegue.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

**R1.** A Fila de atendimento deve em cada item identificar o usuário, canal de atendimento se houver e a data/hora de entrada na fila.

**R2.** O atendente deve visualizar apenas canais de atendimento nos quais tenha permissão.

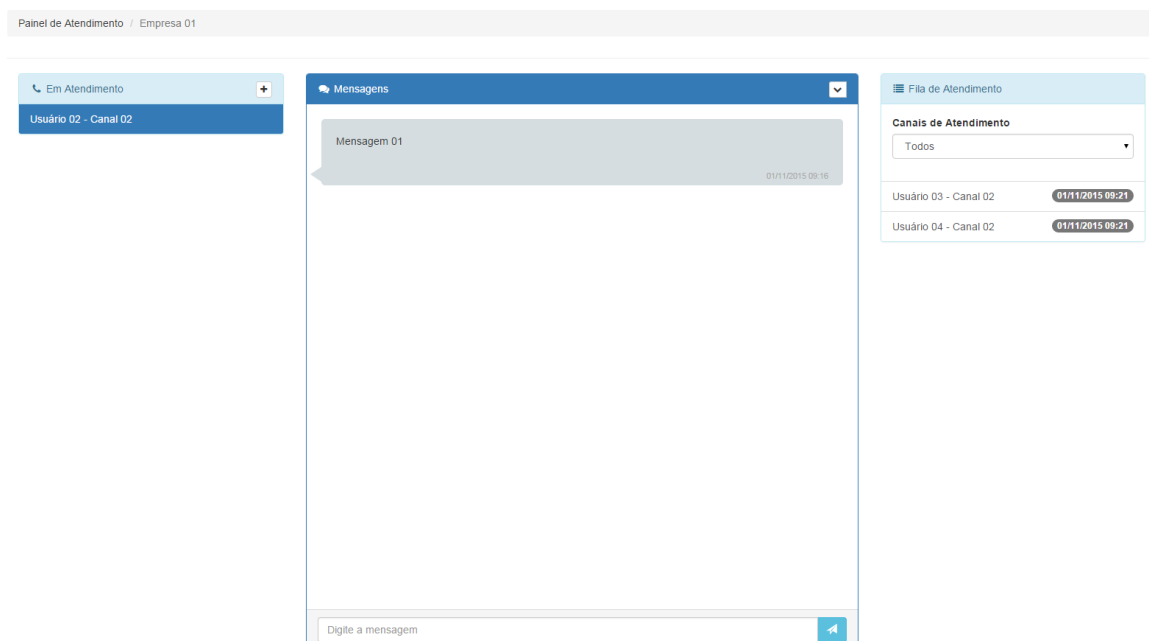
## 7.18 UC018 – Assumir Atendimento

### Descrição

Iniciar atendimento com o usuário.

### Data Views

**DV1** - Tela Painel de Atendimento.



## Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

## Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Carregar a tela de mensagens para interação com o usuário do atendimento em questão.

## Ator Primário

Atendente.

## Fluxo de Eventos Principal

1. O atendente executa o UC017 – Listar Usuários na Fila de Atendimento.
2. O atendente clica no item que deseja assumir **(A1) (E1)**.
3. Sistema transfere item do grupo “Fila de Atendimento” para o grupo “Em Atendimento”.
4. Sistema abre tela de mensagens - Com o histórico de mensagens trocadas - para o usuário previamente escolhido **(DV1)**.
5. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

**A1:** Iniciar novo atendimento.

1. Atendente clica no ícone “+” localizado ao lado direito do título “Em atendimento”.
2. Sistema abre nova tela solicitando o canal de atendimento se houver e dados do usuário.
3. Atendente preenche e confirma **(E1)**.
4. Sistema adiciona item ao grupo “Em Atendimento”.
5. Sistema abre tela de mensagens - Com o histórico de mensagens trocadas - para o usuário previamente adicionado **(DV1)**.
6. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos de Exceção

**E1.** Atendimento já assumido por outro atendente **(R1)**:

1. O sistema emite a mensagem “Atendimento já foi assumido por outro Atendente”.
2. O sistema cancela execução do UC018 – Assumir Atendimento.

## Regras de Negócio

**R1.** O sistema não deve permitir que o usuário tenha mais de um atendimento em aberto no mesmo canal de atendimento de uma determinada empresa. Caso a empresa não tenha canais de atendimento, então o usuário não deve ter mais de um atendimento em aberto com tal empresa.

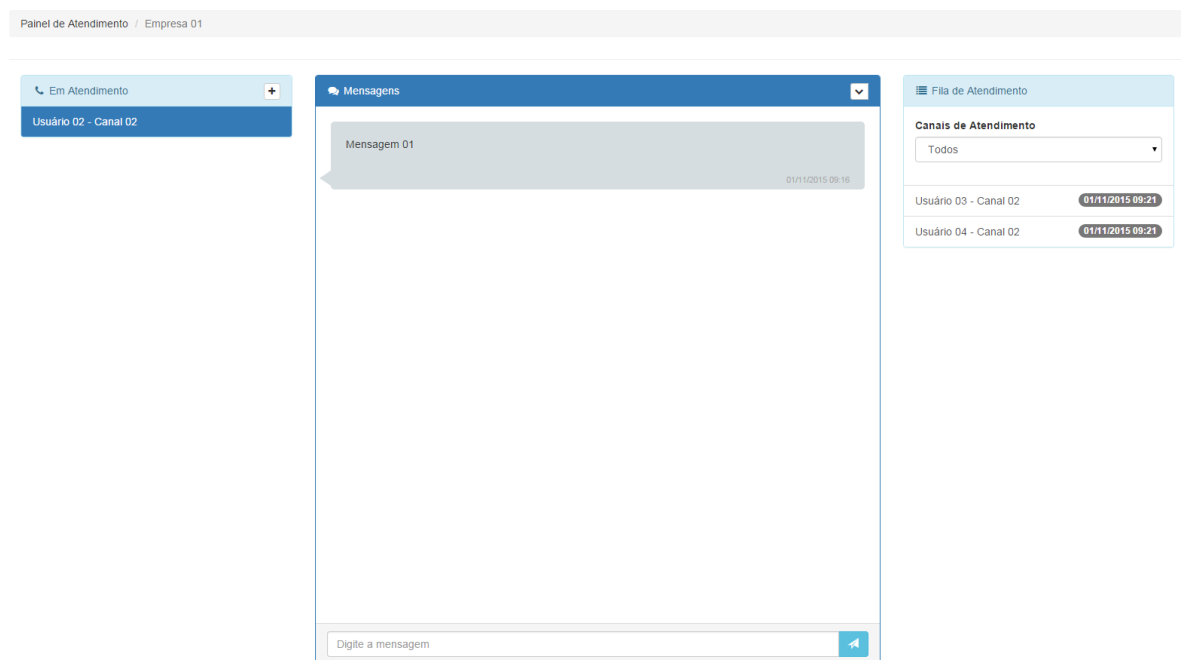
## 7.19 UC019 – Enviar Mensagem

### Descrição

Enviar mensagem para um usuário cadastrado no sistema.

### Data Views

**DV1** – Tela Painel de Atendimento.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Entregar a mensagem para o usuário.

### Ator Primário

Atendente.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O atendente executa o UC018 – Assumir Atendimento **(A1)**.

2. O atendente digita a mensagem no campo de texto, clica no botão de envio ou pressiona a tecla “Enter” **(E1)**.
3. O sistema entrega a mensagem para o usuário.
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Atendente já possui atendimento em aberto com o usuário.

1. O atendente clica no atendimento desejado.
2. O sistema abre tela de mensagens - Com o histórico de mensagens trocadas - para o usuário previamente escolhido.
3. O caso de uso prossegue.

### Fluxos de Exceção

**E1.** Usuário e/ou empresa possui bloqueio para troca de mensagens:

1. O sistema emite a mensagem “Não foi possível entregar a mensagem. Existe um bloqueio ativo.”.
2. Permanece na tela **(DV1)**.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.20 UC020 – Transferir Atendimento

### Descrição

Transferir atendimento para outro atendente.

### Data Views

**DV1** - Tela de Mensagens.



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Fechar a tela de mensagens do atendimento transferido e removê-lo da lista “Em Atendimento”.

### **Ator Primário**

Atendente.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O sistema carrega a tela Painel de Atendimento para um atendimento previamente selecionado.
2. O atendente clica no botão disponível no canto superior direito da tela de mensagens.
3. O sistema lista as opções.
4. O atendente clica na opção Transferir Atendimento **(DV1) (A1)**.
5. O sistema abre tela com listagem dos atendentes cadastrados.
6. O atendente escolhe uma das opções listadas e confirma.
7. O sistema procede com a transferência, fecha a tela de mensagens do atendimento transferido e o remove da lista “Em Atendimento”.
8. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Clique realizado fora da área do botão “Transferir Atendimento”.

1. Sistema cancela execução do UC020 – Transferir Atendimento.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.21 UC021 – Encerrar Atendimento

### **Descrição**

Encerrar atendimento.

## Data Views

DV1 - Tela de Mensagens.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O atendente tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Fechar a tela de mensagens do atendimento encerrado e removê-lo da lista “Em Atendimento”.

### Ator Primário

Atendente.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega a tela Painel de Atendimento para um atendimento previamente selecionado.
2. O atendente clica no botão disponível no canto superior direito da tela de mensagens.
3. O sistema lista as opções.
4. O atendente clica na opção Encerrar Atendimento **(DV1) (A1)**.
5. O sistema procede com o encerramento, fecha a tela de mensagens do atendimento encerrado e o remove da lista “Em Atendimento”.
6. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Clique realizado fora da área do botão “Encerrar Atendimento”.

1. Sistema cancela execução do UC021 – Encerrar Atendimento.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.22 UC022 – Cadastrar Empresa

### Descrição

Cadastro da empresa no sistema.

### Data Views

DV1 - Tela de Cadastro.

#### Dados da empresa

<b>Nome</b>	<input type="text" value="Nome"/>
<b>ID Empresa</b>	<input type="text" value="ID Empresa"/>
<b>Descrição</b>	<input type="text" value="Descreva aqui sua empresa"/>
<b>Endereço principal</b>	<input type="text" value="Endereço principal"/>
<b>Número de telefone</b>	<input type="text" value="Número de telefone"/>
<b>E-mail</b>	<input type="text" value="E-mail"/>
<b>Site (Endereço) - http://</b>	<input type="text" value="Site (Endereço)"/>

#### Dados do administrador da conta

<b>Endereço de e-mail ou ID</b>	<input type="text" value="Endereço de e-mail ou ID"/>
<b>Senha</b>	<input type="text" value="Senha"/>
	<input type="button" value="Confirmar"/>

### Pré-condições

N/A.



## Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a mensagem “Cadastro da empresa realizado com sucesso. O cadastro está em análise e a confirmação de ativação será comunicada por e-mail”.

## Ator Primário

Administrador da Empresa.

## Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema apresenta a tela **(DV1)**.
2. O administrador da empresa preenche os campos da tela **(R1)**.
3. O administrador da empresa clica no botão Confirmar.
4. O sistema valida os dados **(E1) (E2) (E3) (E4) (E5) (E6) (E7) (E8) (E9) (E10)**.
5. O sistema grava os dados informados.
6. O sistema exibe a mensagem “Cadastro da empresa realizado com sucesso. O cadastro está em análise e a confirmação de ativação será comunicada por e-mail”.
7. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

N/A.

## Fluxos de Exceção

**E1.** Campos obrigatórios não preenchidos:

1. O sistema emite a mensagem “Os campos 'Nome', 'ID Empresa', 'Descrição' e 'E-mail' e os dados do administrador da conta são de preenchimento obrigatório”.
2. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2.** Nome da Empresa já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe cadastro para o nome de empresa informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de empresa já existe”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E3.** ID Empresa já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe cadastro para o ID empresa informado.
2. O sistema emite a mensagem “ID Empresa já existe”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E4.** ID Empresa inválido:

1. O sistema verifica que o ID empresa informado possui apenas um caractere.
2. O sistema emite a mensagem “ID Empresa deve possuir dois caracteres ou mais”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E5.** Endereço de e-mail da empresa com formato inválido:

1. O sistema verifica que o e-mail informado não possui um formato válido.

2. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail inválido”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**E6.** Endereço do site da empresa com formato inválido:

1. O sistema verifica que o site informado não possui um formato válido.
2. O sistema emite a mensagem “Endereço do site inválido”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**E7.** Cadastro não localizado para o nome de usuário (Dados do administrador da conta):

1. O sistema verifica que não existe cadastro para o “Nome de Usuário” informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de usuário não localizado”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

**E8.** Cadastro não localizado ou não confirmado para o e-mail (Dados do administrador da conta):

1. O sistema verifica que não existe cadastro ou o e-mail informado não foi confirmado pelo usuário.
2. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail não localizado ou não confirmado”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

**E9.** Senha inválida (Dados do administrador da conta):

1. O sistema verifica que a senha não é válida para o usuário informado.
2. O sistema emite a mensagem “Senha inválida”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

**E10.** Cadastro bloqueado (Dados do administrador da conta):

1. O sistema verifica que os dados de acesso estão corretos, mas o cadastro encontra-se bloqueado.
2. O sistema emite a mensagem “Usuário bloqueado”.
3. Permanece na tela (**DV1**).

### **Regras de Negócio**

**R1.** Para cadastrar uma empresa é necessário que o responsável pelo cadastro (Administrador da conta da empresa) tenha uma conta de usuário previamente criada no sistema.

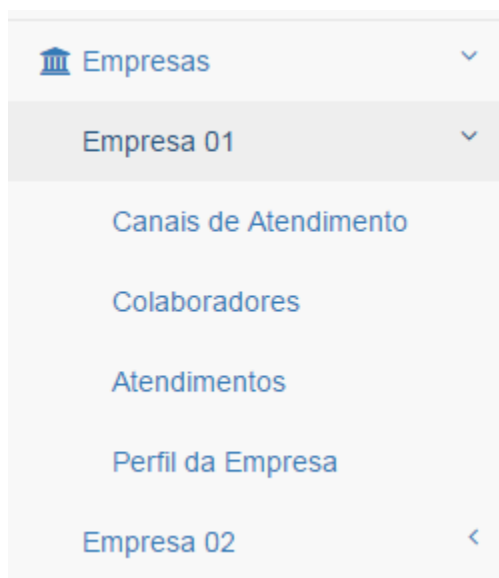
## 7.23 UC023 – Escolher Empresa para Administrar

### **Descrição**

Listar todas as empresas vinculadas ao usuário com perfil Administrador da Empresa, permitindo administrá-las.

## Data Views

**DV1** - Menu com listagem das empresas vinculadas a um determinado usuário.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar as opções de menu relacionadas com a administração da empresa previamente selecionada.

### Ator Primário

Administrador da Empresa.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador clica no ícone “Funcionalidades para Empresas”, disponível no canto superior direito da tela.
2. O sistema carrega o menu principal da tela “Funcionalidades para Empresas” **(R1)**.
3. O administrador clica no item “Empresas”.
4. O administrador clica na empresa desejada.
5. O sistema lista as opções relacionadas com a administração da empresa **(DV1)**.
6. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

N/A.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

**R1.** O item “Empresas” do menu (**DV1**), só deve ser habilitado para o usuário que esteja vinculado a uma ou mais empresas como administrador.

## 7.24 UC024 – Atualizar Empresa

### Descrição

Atualizar dados cadastrais da empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela Perfil da Empresa.

## Perfil da Empresa

Editar

<b>Nome</b>	<input type="text" value="Empresa 01"/>
<b>ID Empresa</b>	<input type="text" value="empresa01"/>
<b>Descrição</b>	<input type="text" value="Cadastro para demonstração do sistema."/>
<b>Endereço principal</b>	<input type="text" value="Rua Teste, 1 - CEP 11.111-111 - Curitiba - PR"/>
<b>Número de telefone</b>	<input type="text" value="(41) 1111-1111"/>
<b>E-mail</b>	<input type="text" value="email@site-empresa01.com.br"/>
<b>Site (Endereço) - http://</b>	<input type="text" value="www.site-empresa01.com.br"/>

## Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

## Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir a mensagem “Dados salvos com sucesso”.

## Ator Primário

Administrador da Empresa.

## Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC023 – Escolher Empresa para Administrar.
2. O administrador clica na opção “Perfil da Empresa”.
3. O sistema carrega a tela Perfil da Empresa **(DV1)**.
4. O administrador edita os dados e clica no botão Salvar.
5. O sistema valida os dados **(E1) (E2) (E3) (E4) (E5) (E6)**.
6. O sistema grava os dados e exibe a mensagem “Dados salvos com sucesso”.
7. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

N/A.

## Fluxos de Exceção

**E1.** Campos obrigatórios não preenchidos:

1. O sistema emite a mensagem “Os campos 'Nome', 'ID Empresa', 'Descrição' e 'E-mail' são de preenchimento obrigatório”.
2. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2.** Nome da Empresa já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe cadastro para o nome de empresa informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de empresa já existe”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E3.** ID Empresa já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe cadastro para o ID empresa informado.
2. O sistema emite a mensagem “ID Empresa já existe”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E4.** ID Empresa inválido:

1. O sistema verifica que o ID empresa informado possui apenas um caractere.
2. O sistema emite a mensagem “ID Empresa deve possuir dois caracteres ou mais”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E5.** Endereço de e-mail da empresa com formato inválido:

1. O sistema verifica que o e-mail informado não possui um formato válido.
2. O sistema emite a mensagem “Endereço de e-mail inválido”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**E6. Endereço do site da empresa com formato inválido:**

1. O sistema verifica que o site informado não possui um formato válido.
2. O sistema emite a mensagem “Endereço do site inválido”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**Regras de Negócio**

N/A.

7.25 UC025 – Listar Colaboradores

**Descrição**

Listar colaboradores de uma determinada empresa.

**Data Views**

**DV1** - Tela de Listagem de Colaboradores.

Colaboradores

+ Novo    🔍 Pesquisar

Nome	Nome de usuário (ID)	Atendente	Administrador	
Eliezer D. Cardoso	ellezerdc	Sim	Sim	 
Usuário 01	usuario01	Não	Não	 
Usuário 02	usuario02	Não	Não	 

Total de cadastros: 3

**Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

**Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os colaboradores da empresa escolhida (**DV1**).

**Ator Primário**

Administrador da Empresa.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC023 – Escolher Empresa para Administrar.
2. O administrador clica na opção “Colaboradores”.
3. O sistema lista os colaboradores cadastrados.
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

N/A.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

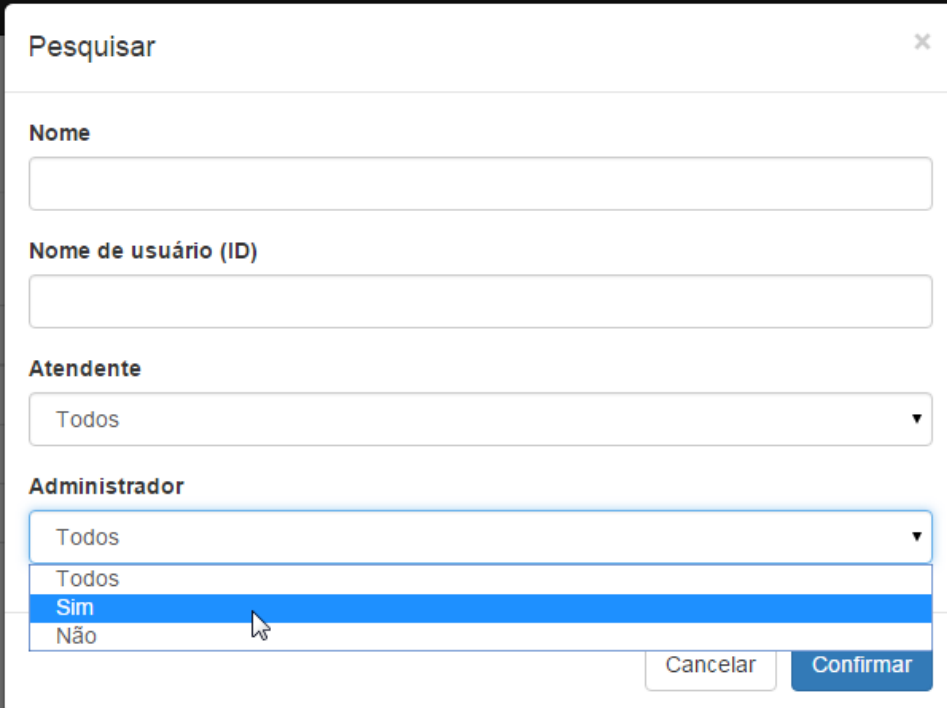
## 7.26 UC026 – Pesquisar Colaboradores

### Descrição

Pesquisar colaboradores de uma determinada empresa.

### Data Views

DV1 - Tela de Pesquisa.



The image shows a web form titled "Pesquisar" (Search) with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following elements:

- Nome**: A text input field.
- Nome de usuário (ID)**: A text input field.
- Atendente**: A dropdown menu with "Todos" selected.
- Administrador**: A dropdown menu with "Todos" selected, and a list of options: "Todos", "Sim", and "Não". The "Sim" option is highlighted in blue, and a mouse cursor is pointing at it.
- Buttons**: "Cancelar" (Cancel) and "Confirmar" (Confirm) buttons at the bottom right.

### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os colaboradores da empresa escolhida de acordo com o filtro aplicado.

### **Ator Primário**

Administrador da Empresa.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC025 – Listar Colaboradores.
2. O administrador clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista os colaboradores de acordo com o filtro aplicado.
6. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC026 – Pesquisar Colaboradores.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.27 UC027 – Cadastrar Colaborador

### **Descrição**

Cadastrar colaborador em uma empresa.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Cadastro.



Novo

Dados Canais de Atendimento Permitidos

Nome de usuário (ID) Nome de usuário (ID)

Atendente  Sim  Não

Administrador  Sim  Não

Fechar Salvar

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC025 – Listar Colaboradores.

### Ator Primário

Administrador da Empresa.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC025 – Listar Colaboradores.
2. O administrador clica no botão “Novo”.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Salvar **(A1)**.
5. O sistema valida os dados **(E1) (E2)**.
6. O sistema grava os dados informados.
7. O sistema executa o UC025 – Listar Colaboradores.
8. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Fechar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC027 – Cadastrar Colaborador.

## Fluxos de Exceção

### E1. Nome de usuário já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe cadastro de colaborador para o nome de usuário informado.
2. O sistema emite a mensagem “Colaborador já cadastrado”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

### E2. Nome de usuário não encontrado:

1. O sistema verifica que não existe cadastro para o nome de usuário informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome de usuário não encontrado”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

## Regras de Negócio

N/A.

## 7.28 UC028 – Atualizar Colaborador

### Descrição

Atualizar cadastro do colaborador de uma empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela de Atualização.

A captura de tela mostra uma janela de diálogo intitulada "Editar" com um ícone de fechamento (X) no canto superior direito. Abaixo do título, há duas abas: "Dados" (ativa) e "Canais de Atendimento Permitidos".

Na aba "Dados", há um campo de texto rotulado "Nome de usuário (ID)" com o valor "eliezerdc".

Abaixo, há duas opções de seleção:

- Atendente**: com radio buttons para "Sim" (selecionado) e "Não".
- Administrador**: com radio buttons para "Sim" (selecionado) e "Não".

No canto inferior direito, há dois botões: "Fechar" (botão cinza) e "Salvar" (botão azul).

### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC025 – Listar Colaboradores.

### **Ator Primário**

Administrador da Empresa.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC025 – Listar Colaboradores.
2. O administrador clica no ícone “Editar” do colaborador em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador atualiza os dados e clica no botão Salvar **(A1)**.
5. O sistema grava os dados informados.
6. O sistema executa o UC025 – Listar Colaboradores.
7. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Fechar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC028 – Atualizar Colaborador.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.29 UC029 – Excluir Colaborador

### **Descrição**

Excluir cadastro do colaborador de uma empresa.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Exclusão.



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC025 – Listar Colaboradores.

### **Ator Primário**

Administrador da Empresa.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC025 – Listar Colaboradores.
2. O administrador clica no ícone “Excluir” do colaborador em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema exclui o colaborador.
6. O sistema executa o UC025 – Listar Colaboradores.
7. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC029 – Excluir Colaborador.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.30 UC030 – Listar Canais de Atendimento

### Descrição

Listar canais de atendimento de uma determinada empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela de Listagem de Canais de Atendimento.

#### Canais de Atendimento

<a href="#">+ Novo</a> <input type="text" value="Pesquisar"/>			
Nome	Para Colaboradores	Ativo	
Canal 01	Não	Sim	<a href="#">✎</a>
Canal 02	Não	Sim	<a href="#">✎</a>

Total de cadastros: 2

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os canais de atendimento da empresa escolhida (**DV1**).

### Ator Primário

Administrador da Empresa.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC023 – Escolher Empresa para Administrar.
2. O administrador clica na opção “Canais de Atendimento”.
3. O sistema lista os canais de atendimento cadastrados.
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

N/A.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.31 UC031 – Pesquisar Canais de Atendimento

### Descrição

Pesquisar canais de atendimento em uma determinada empresa.

### Data Views

DV1 - Tela de Pesquisa.

**Pesquisar** [X]

**Nome**

**Para Colaboradores**

Todos ▼

**Ativo**

Todos ▼

Todos

**Sim**

Não

Cancelar Confirmar

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os canais de atendimento da empresa escolhida de acordo com o filtro aplicado.

### Ator Primário

Administrador da Empresa.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC030 – Listar Canais de Atendimento.
2. O administrador clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista os canais de atendimento de acordo com o filtro aplicado.
6. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC031 – Pesquisar Canais de Atendimento.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.32 UC032 – Cadastrar Canal de Atendimento

### Descrição

Cadastrar canal de atendimento em uma empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela de Cadastro.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Novo" com um ícone de fechar (x) no canto superior direito. O formulário contém os seguintes elementos:

- Um campo de texto rotulado "Nome" com o placeholder "Nome".
- Um grupo de radio buttons rotulado "Para Colaboradores" com as opções "Sim" e "Não", onde "Não" está selecionado.
- Um grupo de radio buttons rotulado "Ativo" com as opções "Sim" e "Não", onde "Sim" está selecionado.
- Dois botões na base da janela: "Fechar" (botão desativado) e "Salvar" (botão ativo).

### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC030 – Listar Canais de Atendimento.

### **Ator Primário**

Administrador da Empresa.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC030 – Listar Canais de Atendimento.
2. O administrador clica no botão “Novo”.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Salvar **(A1)**.
5. O sistema valida os dados **(E1) (E2)**.
6. O sistema grava os dados informados.
7. O sistema executa o UC030 – Listar Canais de Atendimento.
8. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Fechar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC032 – Cadastrar Canal de Atendimento.

### **Fluxos de Exceção**

**E1.** Nome não informado:

1. O sistema verifica que o nome do canal de atendimento não foi informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome é de preenchimento obrigatório”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2.** Nome já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe um canal de atendimento cadastrado com o mesmo nome na empresa em questão.
2. O sistema emite a mensagem “Nome já cadastrado”.
3. Permanece na tela **(DV1)** mantendo os dados previamente preenchidos.

### **Regras de Negócio**

N/A.



### 7.33 UC033 – Atualizar Canal de Atendimento

#### Descrição

Atualizar canal de atendimento de uma empresa.

#### Data Views

**DV1** - Tela de Atualização.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Editar" com um ícone de fechar (X) no canto superior direito. O formulário contém os seguintes campos e controles:

- Um campo de texto rotulado "Nome" com o valor "Canal 01" preenchido.
- Um grupo de controle rotulado "Para Colaboradores" com duas opções de rádio: "Sim" (desselecionada) e "Não" (selecionada).
- Um grupo de controle rotulado "Ativo" com duas opções de rádio: "Sim" (selecionada) e "Não" (desselecionada).
- Dois botões na base da janela: "Fechar" (botão cinza) e "Salvar" (botão azul).

#### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

#### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC030 – Listar Canais de Atendimento.

#### Ator Primário

Administrador da Empresa.

#### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC030 – Listar Canais de Atendimento.
2. O administrador clica no ícone "Editar" do canal de atendimento em questão.
3. O sistema abre a tela (**DV1**).
4. O administrador atualiza os dados e clica no botão Salvar (**A1**) (**E1**) (**E2**).

5. O sistema grava os dados informados.
6. O sistema executa o UC030 – Listar Canais de Atendimento.
7. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Fechar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC033 – Atualizar Canal de Atendimento.

### Fluxos de Exceção

**E1.** Nome não informado:

1. O sistema verifica que o nome do canal de atendimento não foi informado.
2. O sistema emite a mensagem “Nome é de preenchimento obrigatório”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

**E2.** Nome já cadastrado:

1. O sistema verifica que já existe um canal de atendimento cadastrado com o mesmo nome na empresa em questão.
2. O sistema emite a mensagem “Nome já cadastrado”.
3. Permanece na tela (**DV1**) mantendo os dados previamente preenchidos.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.34 UC034 – Listar Atendimentos

### Descrição

Listar atendimentos de uma determinada empresa.

### Data Views

**DV1** - Tela de Listagem de Atendimentos.

#### Atendimentos

Q Pesquisar

Canal de Atendimento	Atendente	Usuário	Início	Fim	
Canal 02	Eliezer D. Cardoso	Usuário 02	01/11/2015 11:55		→
Canal 02	Eliezer D. Cardoso	Usuário 01	01/11/2015 09:17	01/11/2015 11:55	Q
Canal 02	Eliezer D. Cardoso	Usuário 03	01/11/2015 08:10	01/11/2015 09:20	Q

Total de atendimentos: 3

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os atendimentos da empresa escolhida **(DV1)**.

### **Ator Primário**

Administrador da Empresa.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC023 – Escolher Empresa para Administrar.
2. O administrador clica na opção “Atendimentos”.
3. O sistema lista os atendimentos **(R1) (R2)**.
4. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

**R1.** O sistema deve disponibilizar em cada atendimento finalizado, uma opção que possibilite a visualização das mensagens que foram trocadas durante sua duração.  
**R2.** O sistema deve disponibilizar em cada atendimento em aberto, uma opção que possibilite devolvê-lo para a fila de atendimento.

## 7.35 UC035 – Pesquisar Atendimentos

### **Descrição**

Pesquisar atendimentos em uma determinada empresa.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Pesquisa.

**Pesquisar** [X]

**Canal de Atendimento**  
Todos ▾

**Atendente**  
[Empty text input]

**Usuário**  
[Empty text input]

**Finalizado**  
Sim ▾  
Todos  
Sim  
Não

Cancelar Confirmar

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os atendimentos da empresa escolhida de acordo com o filtro aplicado.

### Ator Primário

Administrador da Empresa.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC034 – Listar Atendimentos.
2. O administrador clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista os atendimentos de acordo com o filtro aplicado **(R1) (R2)**.
6. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC035 – Pesquisar Atendimentos.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

**R1.** Caso o campo “Atendente” esteja preenchido o sistema deve realizar a pesquisa pelo nome ou ID do atendente.

**R2.** Caso o campo “Usuário” esteja preenchido o sistema deve realizar a pesquisa pelo nome ou ID do usuário.

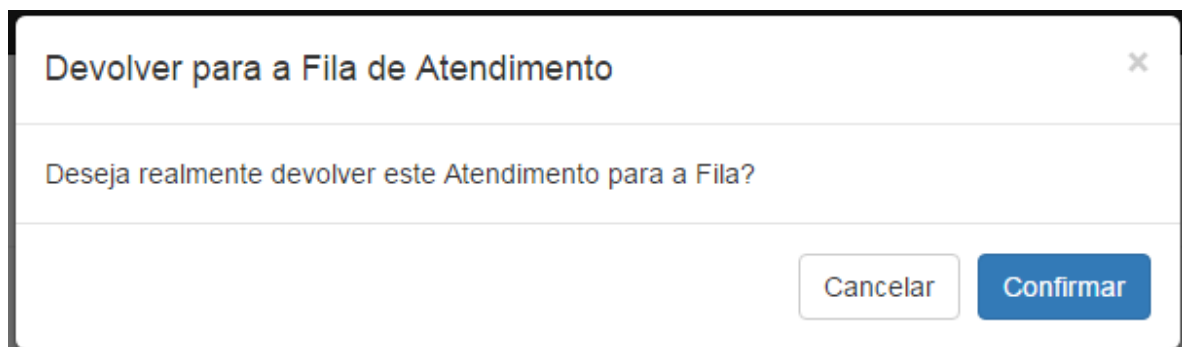
## 7.36 UC036 – Devolver Atendimento em Aberto para a Fila

### **Descrição**

Devolver atendimento em aberto em uma determinada empresa para sua fila de atendimento.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Devolução.



### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC034 – Listar Atendimentos.

## Ator Primário

Administrador da Empresa.

## Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC034 – Listar Atendimentos.
2. O administrador clica no ícone “Devolver para a Fila de Atendimento” do atendimento em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema devolve o atendimento para fila e remove-o da lista “Em Atendimento” do atendente que estava vinculado a ele.
6. O sistema executa o UC034 – Listar Atendimentos.
7. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC036 – Devolver Atendimento em Aberto para a Fila.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

N/A.

## 7.37 UC037 – Listar Empresas





### Descrição

Listar empresas cadastradas no sistema.

### Data Views

**DV1** - Tela de Listagem de Empresas.

#### Empresas

Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro	
31/10/2015 16:16	Empresa 01	empresa01	email@site-empresa01.com.br	127.0.0.1	 
31/10/2015 16:25	Empresa 02	empresa02	email@site-empresa02.com.br	127.0.0.1	 

Total de cadastros: 2

### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar as empresas cadastradas no sistema **(DV1)**.

### **Ator Primário**

Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O sistema carrega o menu principal da tela “Funcionalidades para Empresas”.
2. O administrador clica na opção Administração do Sistema / Empresas.
3. O sistema lista as empresas cadastradas **(R1)**.
4. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

**R1.** O sistema deve listar nesta tela somente cadastros que não estejam contemplados no UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.

## 7.38 UC038 – Pesquisar Empresas

### **Descrição**

Pesquisar empresas cadastradas no sistema.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Pesquisa.

The image shows a search dialog box titled "Pesquisar" with a close button (X) in the top right corner. It contains four input fields: "Nome", "ID Empresa", and "E-mail". Below these is a dropdown menu labeled "Bloqueada" with a list of options: "Todos", "Sim", and "Não". The "Sim" option is currently selected and highlighted in blue. At the bottom right of the dialog are two buttons: "Cancelar" and "Confirmar".

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar as empresas cadastradas no sistema de acordo com o filtro aplicado.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC037 – Listar Empresas.
2. O administrador clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista as empresas de acordo com o filtro aplicado.
6. O caso de uso é finalizado.



## Fluxos Alternativos

A1: Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC038 – Pesquisar Empresas.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

N/A.

## 7.39 UC039 – Visualizar Empresa

### Descrição

Visualizar cadastro de uma empresa no sistema.

### Data Views

DV1 - Tela de Visualização.



The screenshot shows a web application window titled "Visualizar" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a tab labeled "Empresa". The main content area displays a list of fields and their corresponding values for a company record:

<b>Nome</b>	Empresa 01
<b>ID Empresa</b>	empresa01
<b>Descrição</b>	Cadastro para demonstração do sistema.
<b>Endereço principal</b>	Rua Teste, 1 - CEP 11.111-111 - Curitiba - PR
<b>Número de telefone</b>	(41) 1111-1111
<b>E-mail</b>	email@site-empresa01.com.br
<b>Site (Endereço)</b>	www.site-empresa01.com.br
<b>Data de Cadastro</b>	31/10/2015 16:16
<b>IP de Cadastro</b>	127.0.0.1

In the bottom right corner of the window, there is a button labeled "Fechar" (Close).

### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir os dados da empresa previamente selecionada.

### **Ator Primário**

Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC037 – Listar Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Visualizar” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.40 UC040 – Bloquear Empresa

### **Descrição**

Bloquear cadastro de uma empresa no sistema.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Bloqueio.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Não existir bloqueio para a empresa a ser bloqueada.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC037 – Listar Empresas.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC037 – Listar Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Bloquear” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema bloqueia o cadastro da empresa.
6. O sistema executa o UC037 – Listar Empresas.
7. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC040 – Bloquear Empresa.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.41 UC041 – Desbloquear Empresa

### Descrição

Desbloquear cadastro de uma empresa no sistema.

### Data Views

**DV1** - Tela de Desbloqueio.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Existir bloqueio para a empresa a ser desbloqueada.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC037 – Listar Empresas.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC037 – Listar Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Desbloquear” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema desbloqueia o cadastro da empresa.
6. O sistema executa o UC037 – Listar Empresas.
7. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

A1: Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC041 – Desbloquear Empresa.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

N/A.

## 7.42 UC042 – Listar Usuários

### Descrição

Listar usuários cadastrados no sistema.

### Data Views

DV1 - Tela de Listagem de Usuários.

#### Usuários

Q, Pesquisar

Data de Cadastro	Nome	Nome de usuário (ID)	IP de Cadastro	
01/11/2015 00:02	Usuário 01	usuario01	127.0.0.1	Q ⌕
01/11/2015 00:03	Usuário 02	usuario02	127.0.0.1	Q ⌕
01/11/2015 09:19	Usuário 03	usuario03	127.0.0.1	Q ⌕
01/11/2015 09:19	Usuário 04	usuario04	127.0.0.1	Q ⌕

Total de cadastros: 4

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os usuários cadastrados no sistema (**DV1**).

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema carrega o menu principal da tela “Funcionalidades para Empresas”.
2. O administrador clica na opção Administração do Sistema / Usuários.
3. O sistema lista os usuários cadastrados.
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

N/A.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

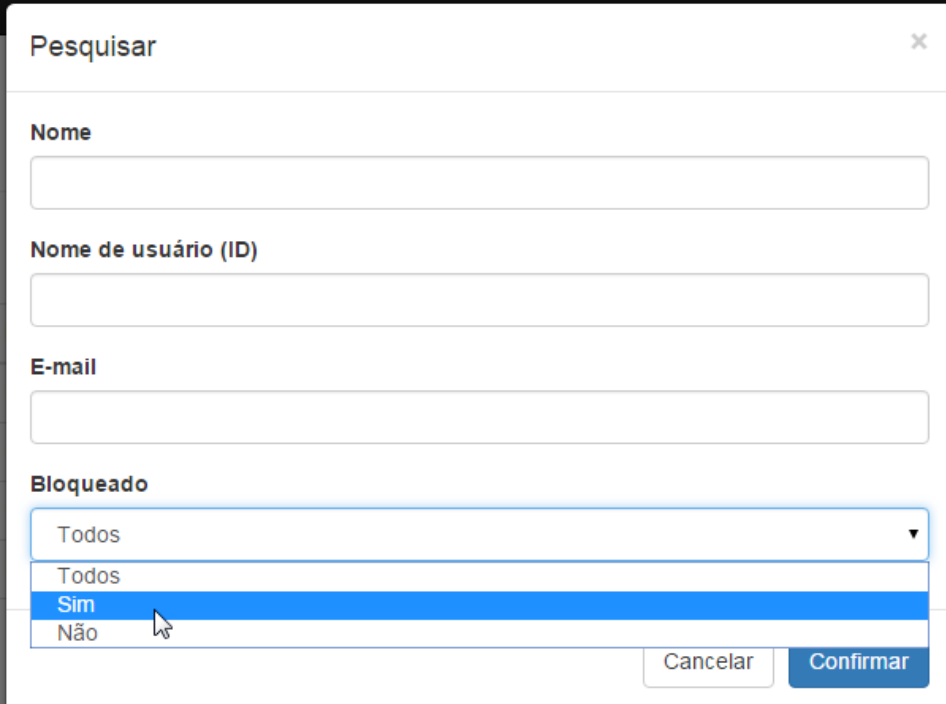
## 7.43 UC043 – Pesquisar Usuários

### Descrição

Pesquisar usuários cadastrados no sistema.

### Data Views

DV1 - Tela de Pesquisa.



A captura de tela mostra uma janela de pesquisa intitulada "Pesquisar" com um ícone de fechar (x) no canto superior direito. A interface contém quatro campos de entrada de texto: "Nome", "Nome de usuário (ID)", "E-mail" e "Bloqueado". O campo "Bloqueado" é um menu suspenso com o valor atual "Todos" e uma seta para baixo. O menu está aberto, mostrando as opções "Todos", "Sim" (destacado em azul) e "Não". Um cursor do mouse está sobre a opção "Sim". Na base da janela, há dois botões: "Cancelar" e "Confirmar".

### **Pré-condições**

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar os usuários cadastrados no sistema de acordo com o filtro aplicado.

### **Ator Primário**

Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC042 – Listar Usuários.
2. O administrador clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista os usuários de acordo com o filtro aplicado.
6. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC043 – Pesquisar Usuários.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

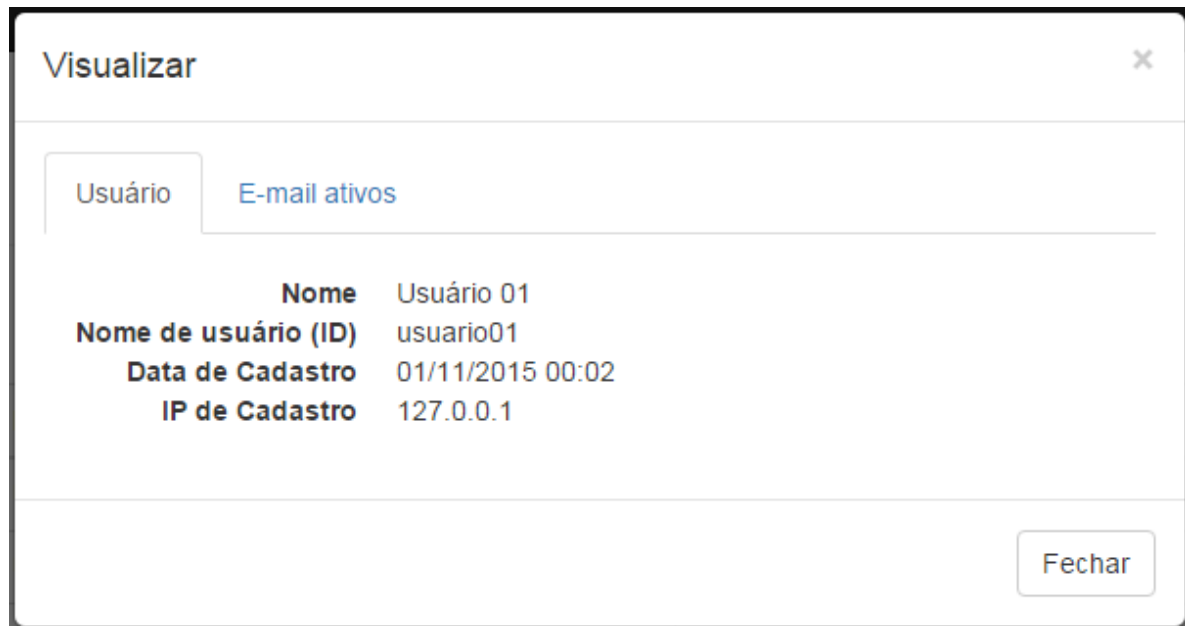
## 7.44 UC044 – Visualizar Usuário

### **Descrição**

Visualizar cadastro de um usuário no sistema.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Visualização.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir os dados do usuário previamente selecionado.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC042 – Listar Usuários.
2. O administrador clica no ícone “Visualizar” do usuário em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

N/A.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.



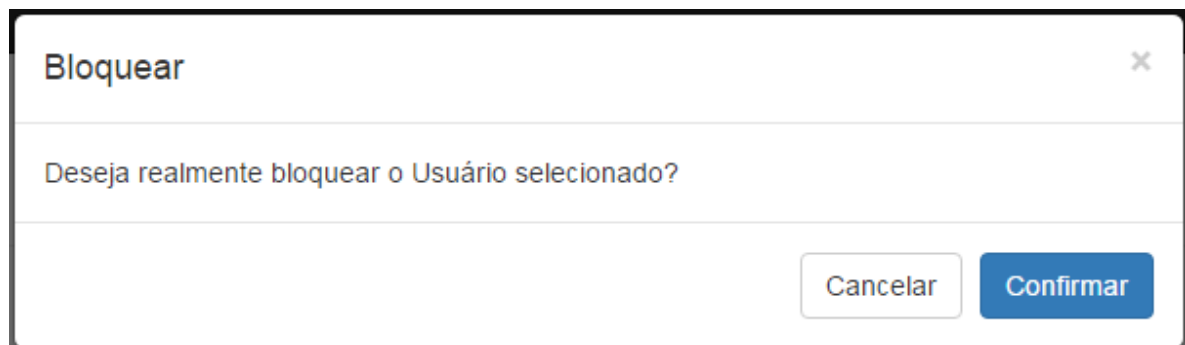
## 7.45 UC045 – Bloquear Usuário

### Descrição

Bloquear cadastro de um usuário no sistema.

### Data Views

**DV1** - Tela de Bloqueio.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Não existir bloqueio para o usuário a ser bloqueado.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC042 – Listar Usuários.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC042 – Listar Usuários.
2. O administrador clica no ícone “Bloquear” do usuário em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema bloqueia o cadastro do usuário.
6. O sistema executa o UC042 – Listar Usuários.
7. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

A1: Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC045 – Bloquear Usuário.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

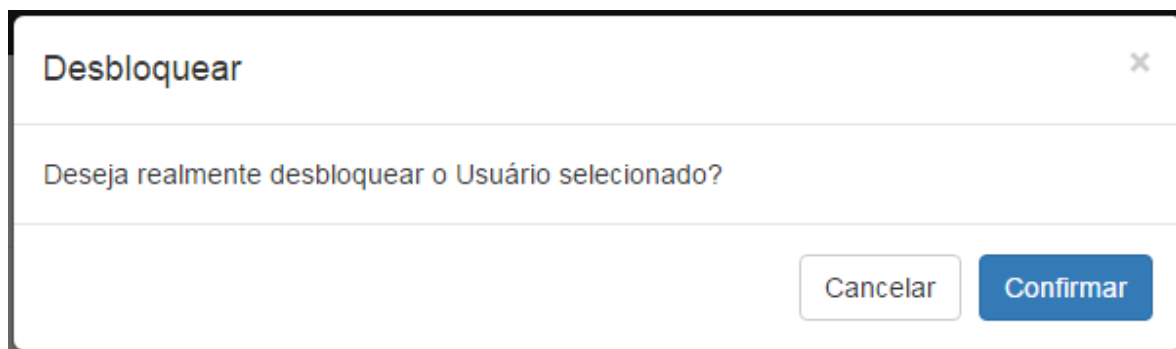
## 7.46 UC046 – Desbloquear Usuário

### Descrição

Desbloquear cadastro de um usuário no sistema.

### Data Views

DV1 - Tela de Desbloqueio.



### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.
2. Existir bloqueio para o usuário a ser desbloqueado.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC042 – Listar Usuários.

## Ator Primário

Administrador do Sistema.

## Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC042 – Listar Usuários.
2. O administrador clica no ícone “Desbloquear” do usuário em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Confirmar” **(A1)**.
5. O sistema desbloqueia o cadastro do usuário.
6. O sistema executa o UC042 – Listar Usuários.
7. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC046 – Desbloquear Usuário.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

N/A.

## 7.47 UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas

### Descrição

Listar cadastros de empresas que estão aguardando análise.

### Data Views

**DV1** - Tela de Listagem de Empresas Aguardando Análise.

#### Análise de Novos Cadastros

Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro	
31/10/2015 16:20	Empresa 03	empresa03	email@site-empresa03.com.br	127.0.0.1	
31/10/2015 16:35	Empresa 04	empresa04	email@site-empresa04.com.br	127.0.0.1	

Total de cadastros: 2

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar as empresas cadastradas no sistema que estão aguardando análise cadastral (**DV1**).

### **Ator Primário**

Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O sistema carrega o menu principal da tela “Funcionalidades para Empresas”.
2. O administrador clica na opção Administração do Sistema / Análise de Novos Cadastros.
3. O sistema lista as empresas que estão aguardando análise cadastral.
4. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.48 UC048 – Pesquisar Novos Cadastros de Empresas

### **Descrição**

Pesquisar cadastros de empresas que estão aguardando análise.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Pesquisa.

The image shows a search dialog box with the title "Pesquisar" and a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: "Nome", "ID Empresa", and "E-mail". At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" (white with a grey border) and "Confirmar" (blue with white text).

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Listar as empresas que estão aguardando análise cadastral, de acordo com o filtro aplicado.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
2. O administrador clica no botão Pesquisar.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador informa os dados e clica no botão Confirmar **(A1)**.
5. O sistema lista as empresas que estão aguardando análise cadastral, de acordo com o filtro aplicado.
6. O caso de uso é finalizado.

### Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Cancelar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC048 – Pesquisar Novos Cadastros de Empresas.

### Fluxos de Exceção

N/A.

### Regras de Negócio

N/A.

## 7.49 UC049 – Visualizar Novo Cadastro de Empresa

### Descrição

Visualizar cadastro de uma empresa que está aguardando análise cadastral.

### Data Views

DV1 - Tela de Visualização.

**Analisar** [X]

Empresa | Administrador

<b>Nome</b>	Empresa 03
<b>ID Empresa</b>	empresa03
<b>Descrição</b>	Cadastro para demonstração do sistema.
<b>Endereço principal</b>	Rua Teste, 3 - CEP 33.333-333 - Curitiba - PR
<b>Número de telefone</b>	(41) 3333-3333
<b>E-mail</b>	email@site-empresa03.com.br
<b>Site (Endereço)</b>	www.site-empresa03.com.br
<b>Data de Cadastro</b>	31/10/2015 16:20
<b>IP de Cadastro</b>	127.0.0.1

**Rejeitar** **Aceitar**

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### **Pós-condições**

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir os dados da empresa previamente selecionada.

### **Ator Primário**

Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Analisar” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.50 UC050 – Aceitar Novo Cadastro de Empresa

### **Descrição**

Aceitar cadastro de uma empresa que está aguardando análise cadastral.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Visualização (Análise).

### Analisar

Empresa **Administrador**

<b>Nome</b>	Empresa 03
<b>ID Empresa</b>	empresa03
<b>Descrição</b>	Cadastro para demonstração do sistema.
<b>Endereço principal</b>	Rua Teste, 3 - CEP 33.333-333 - Curitiba - PR
<b>Número de telefone</b>	(41) 3333-3333
<b>E-mail</b>	email@site-empresa03.com.br
<b>Site (Endereço)</b>	www.site-empresa03.com.br
<b>Data de Cadastro</b>	31/10/2015 16:20
<b>IP de Cadastro</b>	127.0.0.1

**Rejeitar** **Aceitar**

## DV2 - E-mail de Aprovação de Cadastro.

O cadastro da empresa Empresa 03 foi aprovado. Sejam bem-vindos!

Atenciosamente,

Comunicador Corporativo

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.

### Ator Primário



Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Analisar” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Aceitar” **(A1)**.
5. O sistema atualiza a situação do cadastro da empresa para desbloqueada.
6. O sistema envia uma mensagem por e-mail para a empresa **(DV2)**.
7. O sistema executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
8. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

**A1:** Botão “Rejeitar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC050 – Aceitar Novo Cadastro de Empresa.
2. Sistema executa o UC051 – Rejeitar Novo Cadastro de Empresa a partir do item 5 do fluxo de eventos principal.

### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

N/A.

## 7.51 UC051 – Rejeitar Novo Cadastro de Empresa

### **Descrição**

Rejeitar cadastro de uma empresa que está aguardando análise cadastral.

### **Data Views**

**DV1** - Tela de Visualização.

### Analisar

Empresa    Administrador

<b>Nome</b>	Empresa 03
<b>ID Empresa</b>	empresa03
<b>Descrição</b>	Cadastro para demonstração do sistema.
<b>Endereço principal</b>	Rua Teste, 3 - CEP 33.333-333 - Curitiba - PR
<b>Número de telefone</b>	(41) 3333-3333
<b>E-mail</b>	email@site-empresa03.com.br
<b>Site (Endereço)</b>	www.site-empresa03.com.br
<b>Data de Cadastro</b>	31/10/2015 16:20
<b>IP de Cadastro</b>	127.0.0.1

**Rejeitar**    **Aceitar**

### Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

### Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Executar o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.

### Ator Primário

Administrador do Sistema.

### Fluxo de Eventos Principal

1. O administrador executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Analisar” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O administrador clica no botão “Rejeitar” **(A1)**.
5. O sistema atualiza a situação do cadastro da empresa para bloqueada.
6. O sistema executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
7. O caso de uso é finalizado.

## Fluxos Alternativos

**A1:** Botão “Aceitar” pressionado.

1. Sistema cancela execução do UC051 – Rejeitar Novo Cadastro de Empresa.
2. Sistema executa o UC050 – Aceitar Novo Cadastro de Empresa a partir do item 5 do fluxo de eventos principal.

## Fluxos de Exceção

N/A.

## Regras de Negócio

N/A.

### Analisar

Empresa **Administrador**

<b>Nome</b>	Empresa 03
<b>ID Empresa</b>	empresa03
<b>Descrição</b>	Cadastro para demonstração do sistema.
<b>Endereço principal</b>	Rua Teste, 3 - CEP 33.333-333 - Curitiba - PR
<b>Número de telefone</b>	(41) 3333-3333
<b>E-mail</b>	email@site-empresa03.com.br
<b>Site (Endereço)</b>	www.site-empresa03.com.br
<b>Data de Cadastro</b>	31/10/2015 16:20
<b>IP de Cadastro</b>	127.0.0.1

**Rejeitar** **Aceitar**

## Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O administrador tiver executado o UC001 – Efetuar Login.

## Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Exibir os dados da empresa previamente selecionada.

## Ator Primário

Administrador do Sistema.

### **Fluxo de Eventos Principal**

1. O administrador executa o UC047 – Listar Novos Cadastros de Empresas.
2. O administrador clica no ícone “Analisar” da empresa em questão.
3. O sistema abre a tela **(DV1)**.
4. O caso de uso é finalizado.

### **Fluxos Alternativos**

N/A.

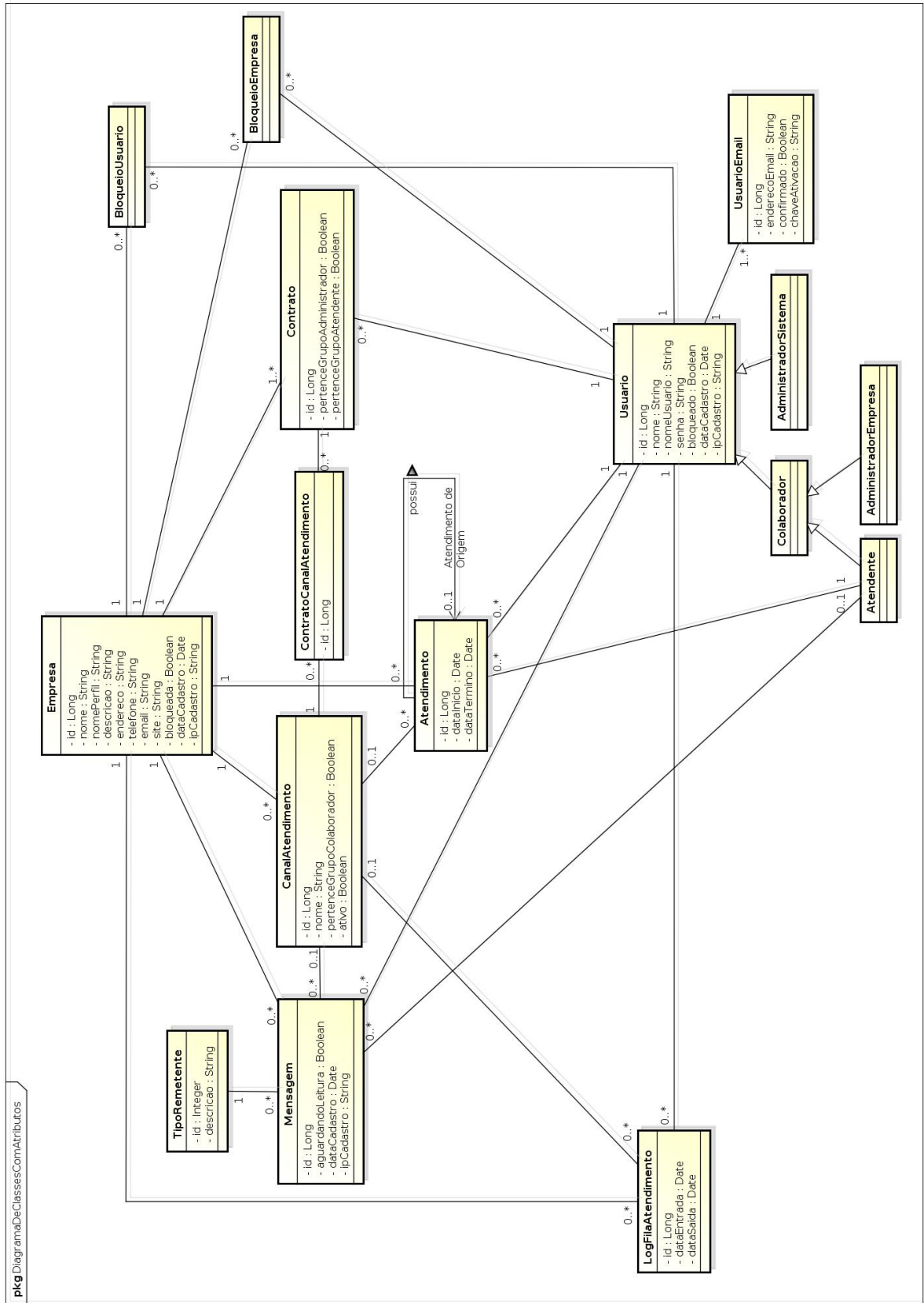
### **Fluxos de Exceção**

N/A.

### **Regras de Negócio**

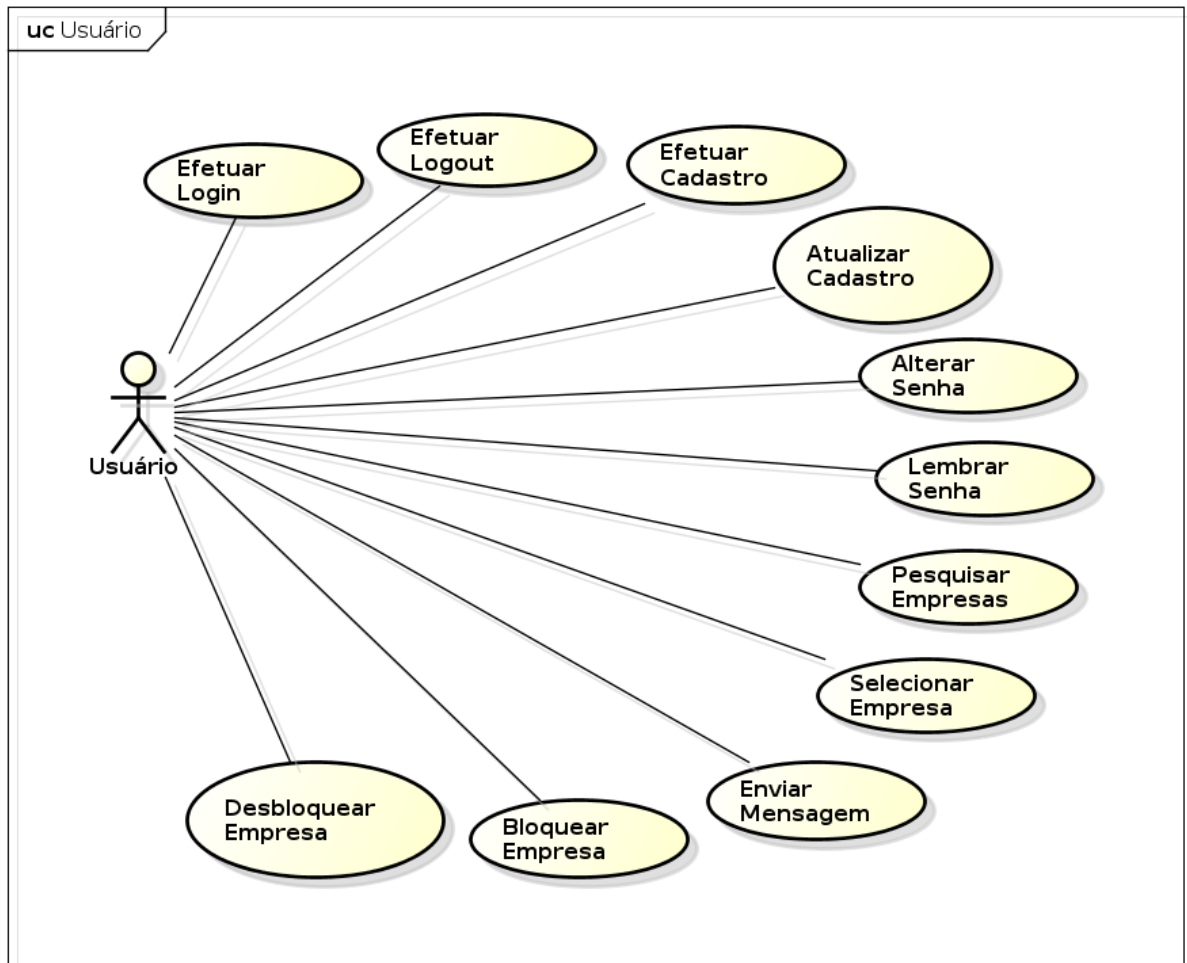
N/A.

## 8 DIAGRAMA DE CLASSES COM ATRIBUTOS

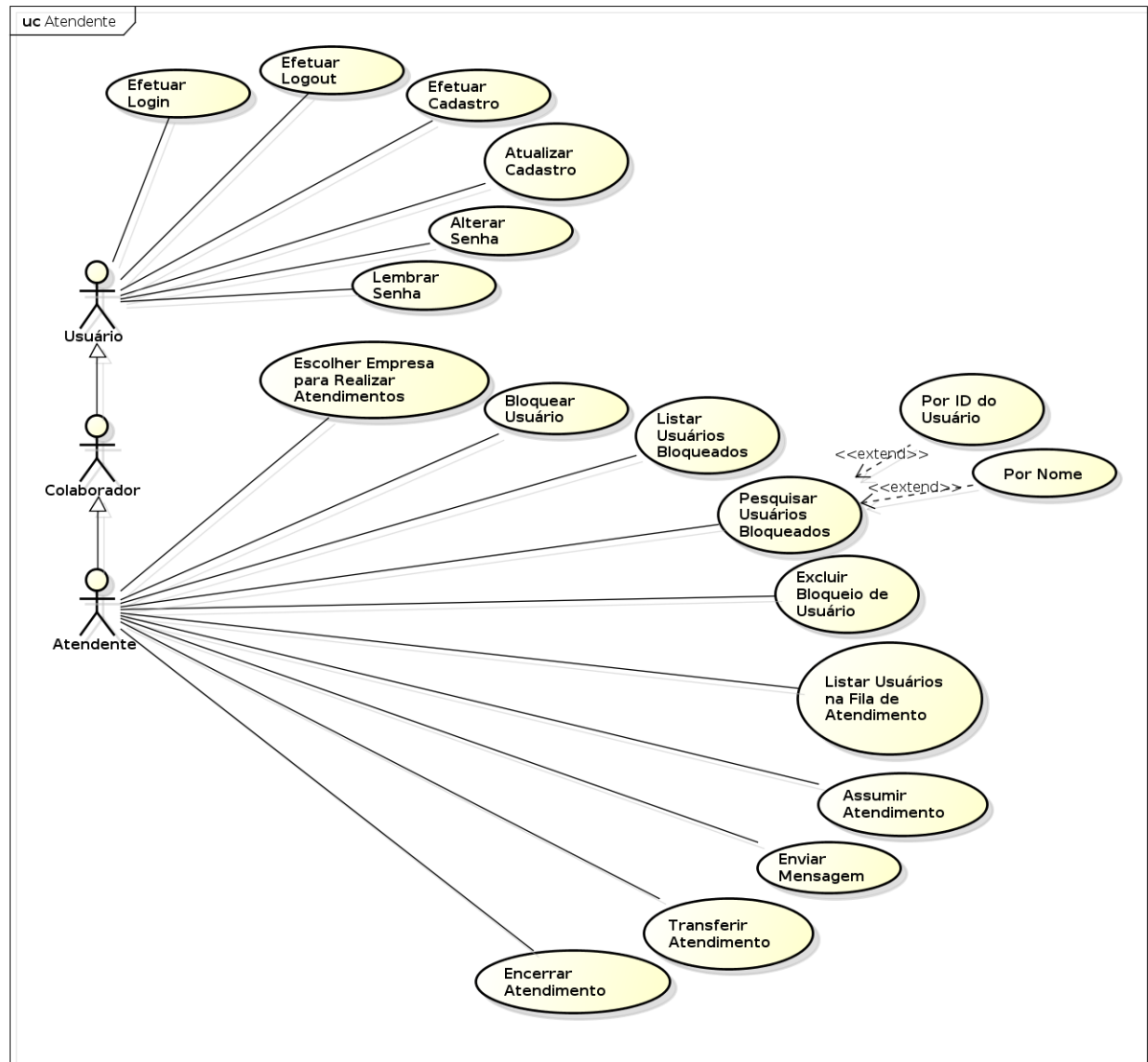


## 9 DIAGRAMA DE CASOS DE USO – DETALHADO

### 9.1 USUÁRIO



## 9.2 ATENDENTE



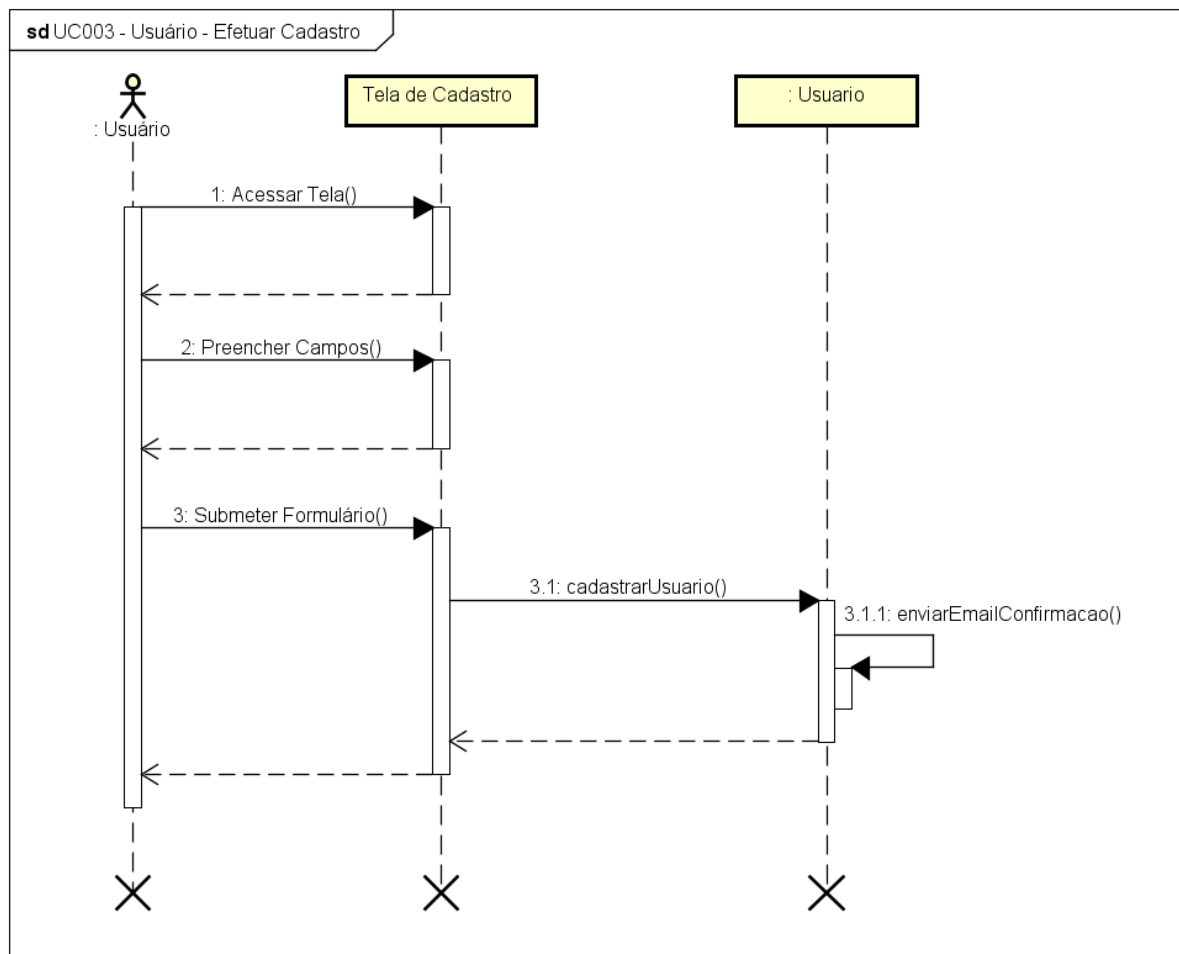




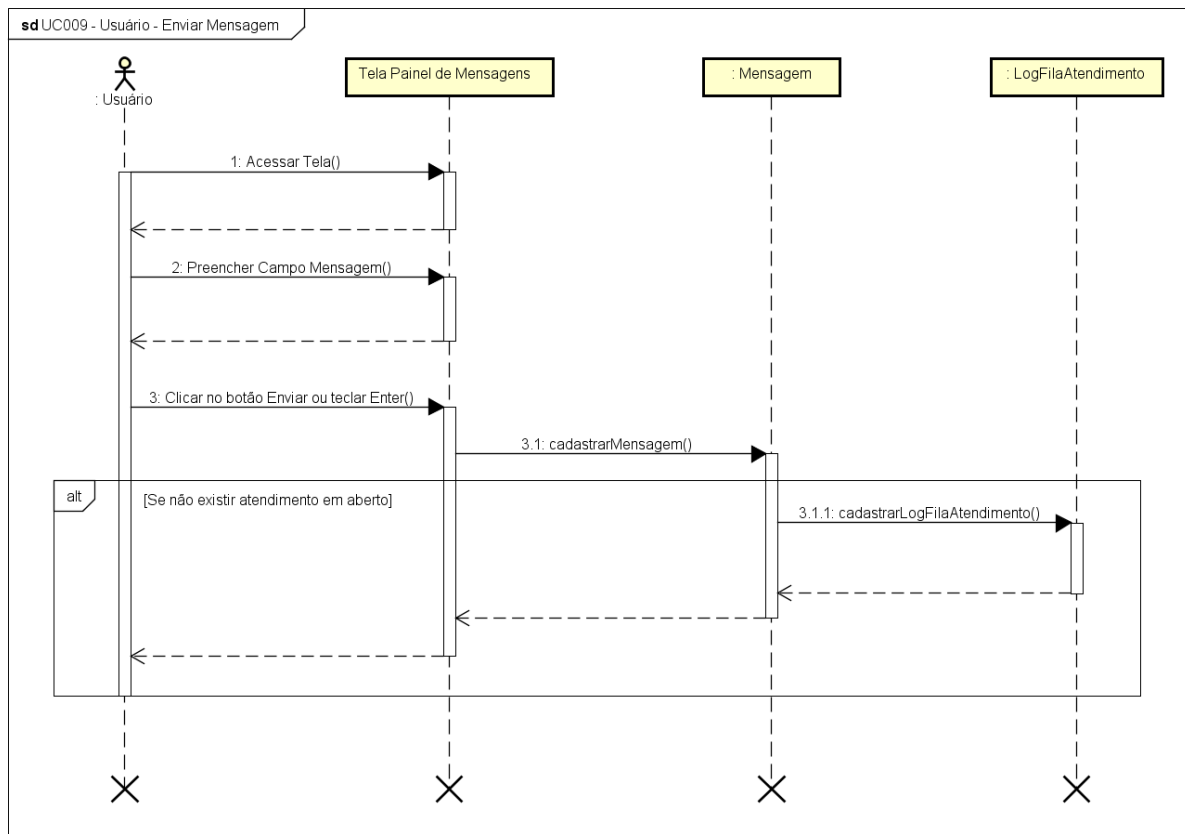


## 10 DIAGRAMA DE SEQUÊNCIA

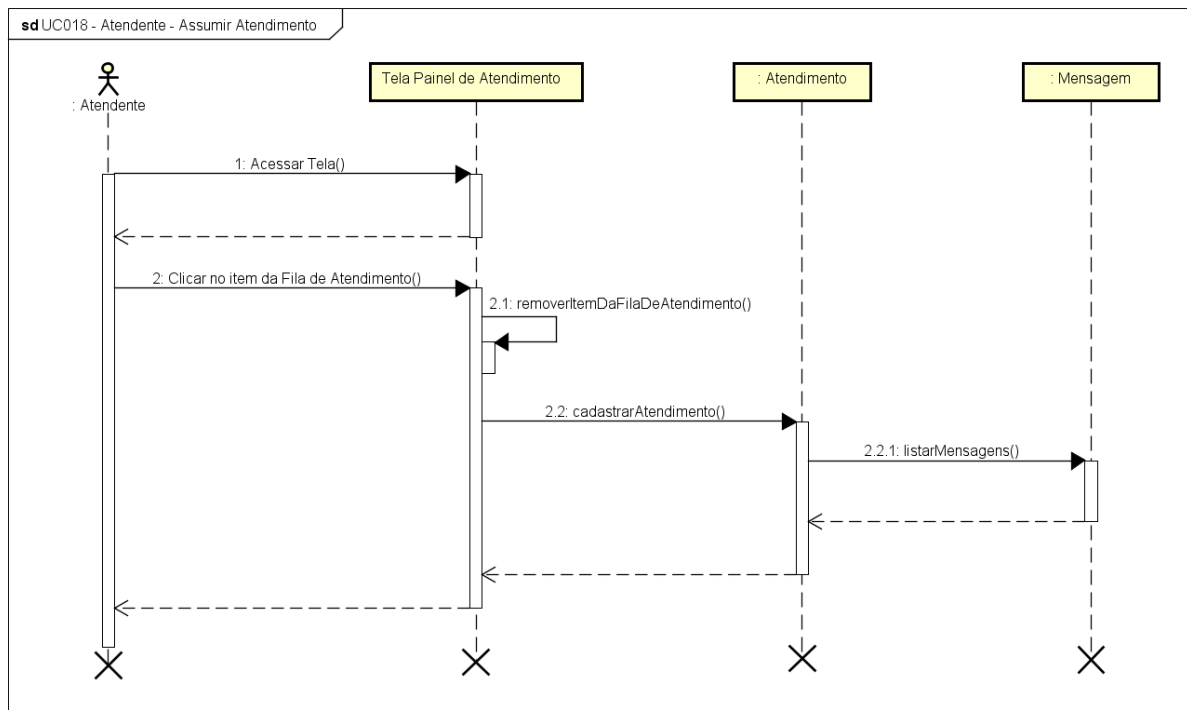
### 10.1 UC003 - Usuário - Efetuar Cadastro



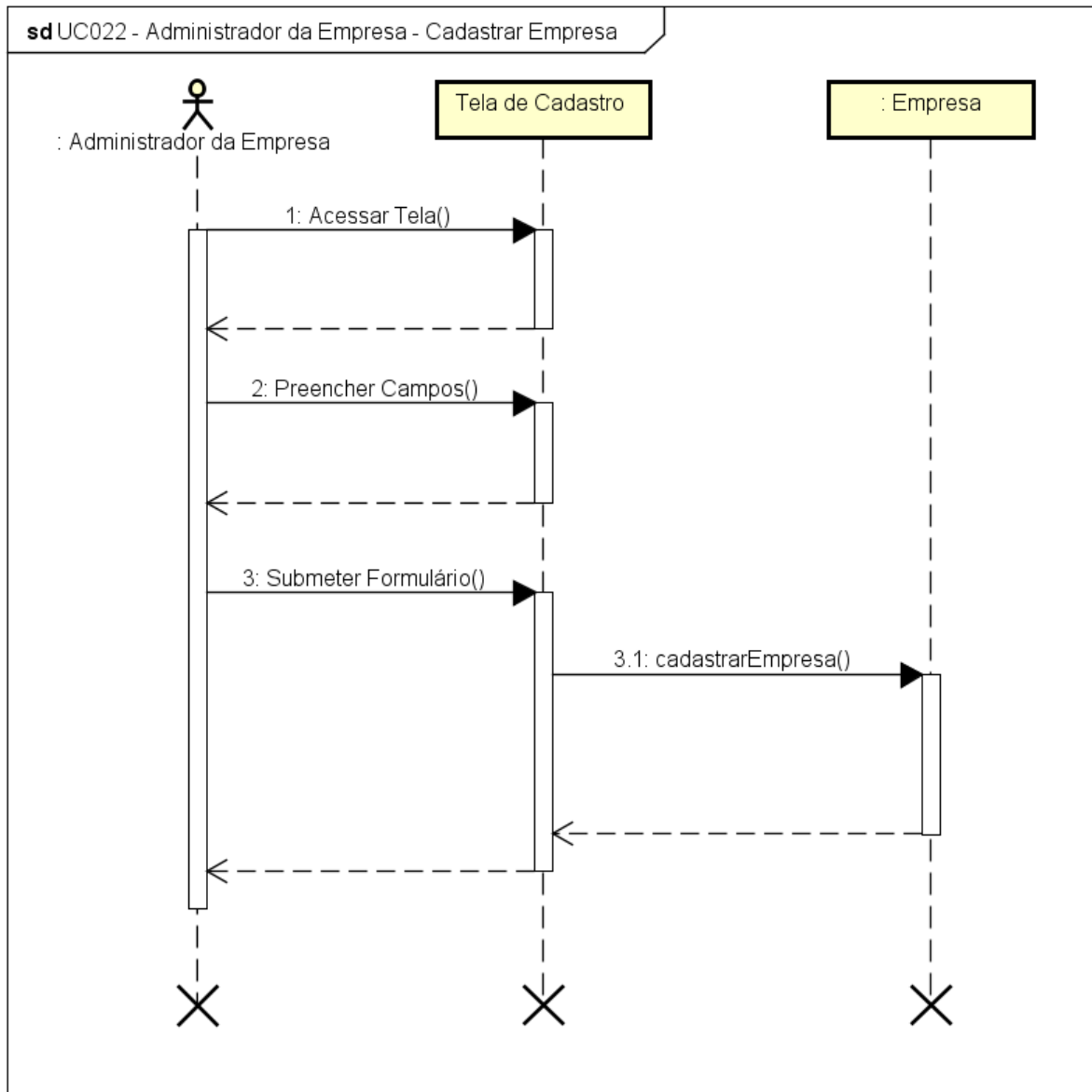
## 10.2 UC009 - Usuário - Enviar Mensagem



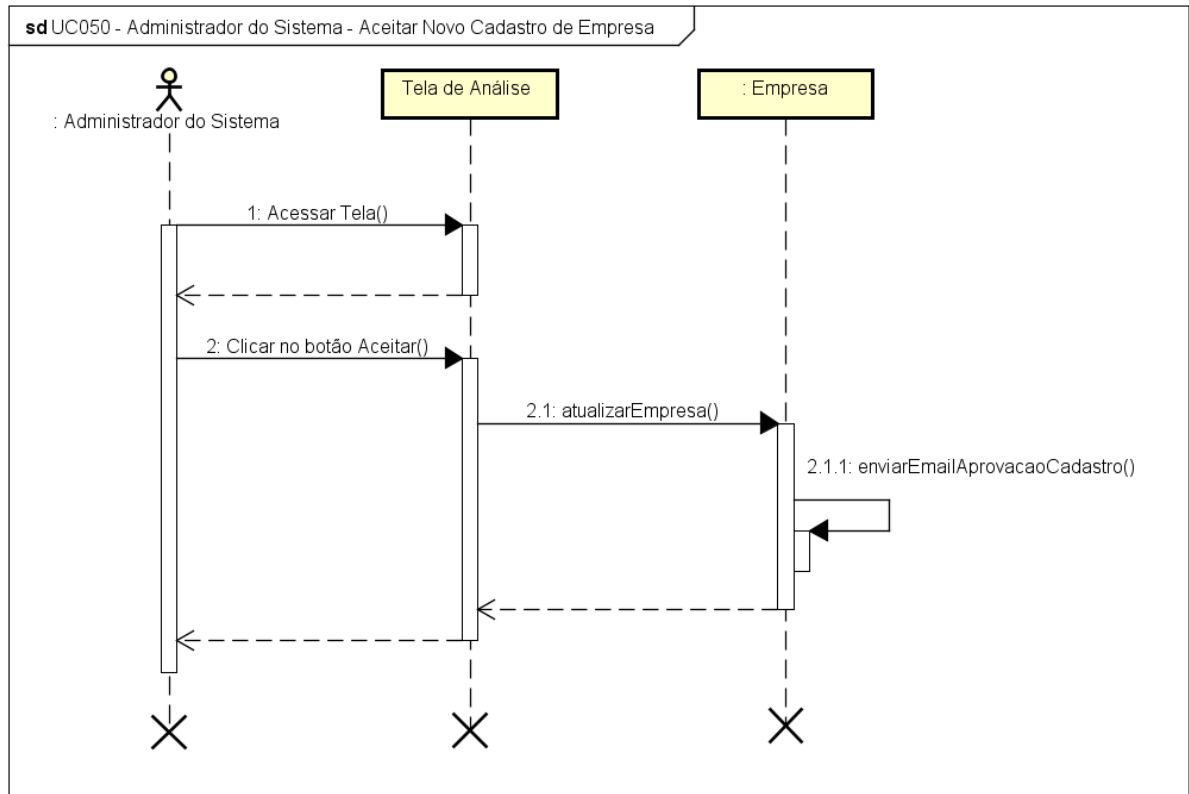
### 10.3 UC018 - Atendente - Assumir Atendimento



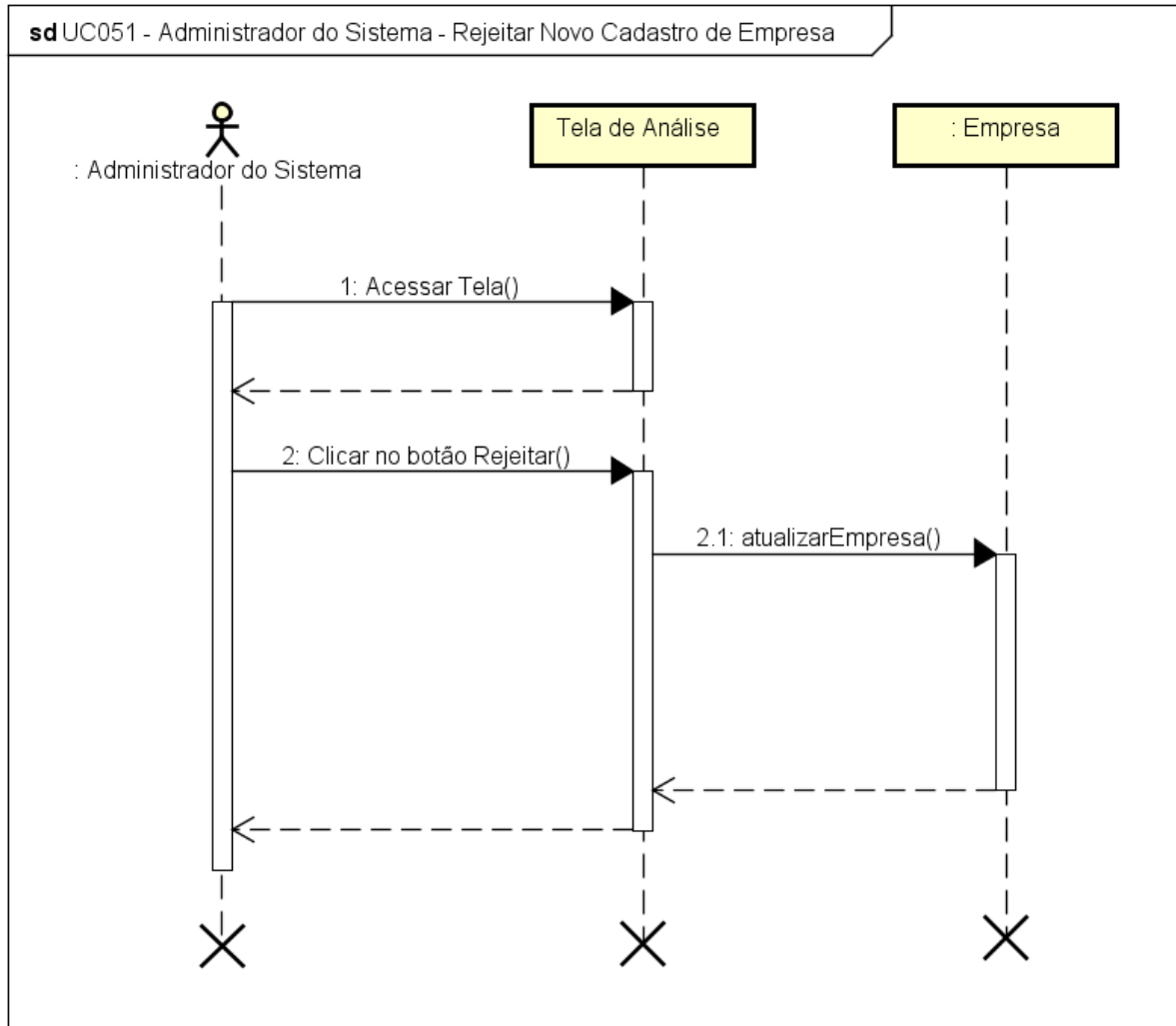
## 10.4 UC022 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa



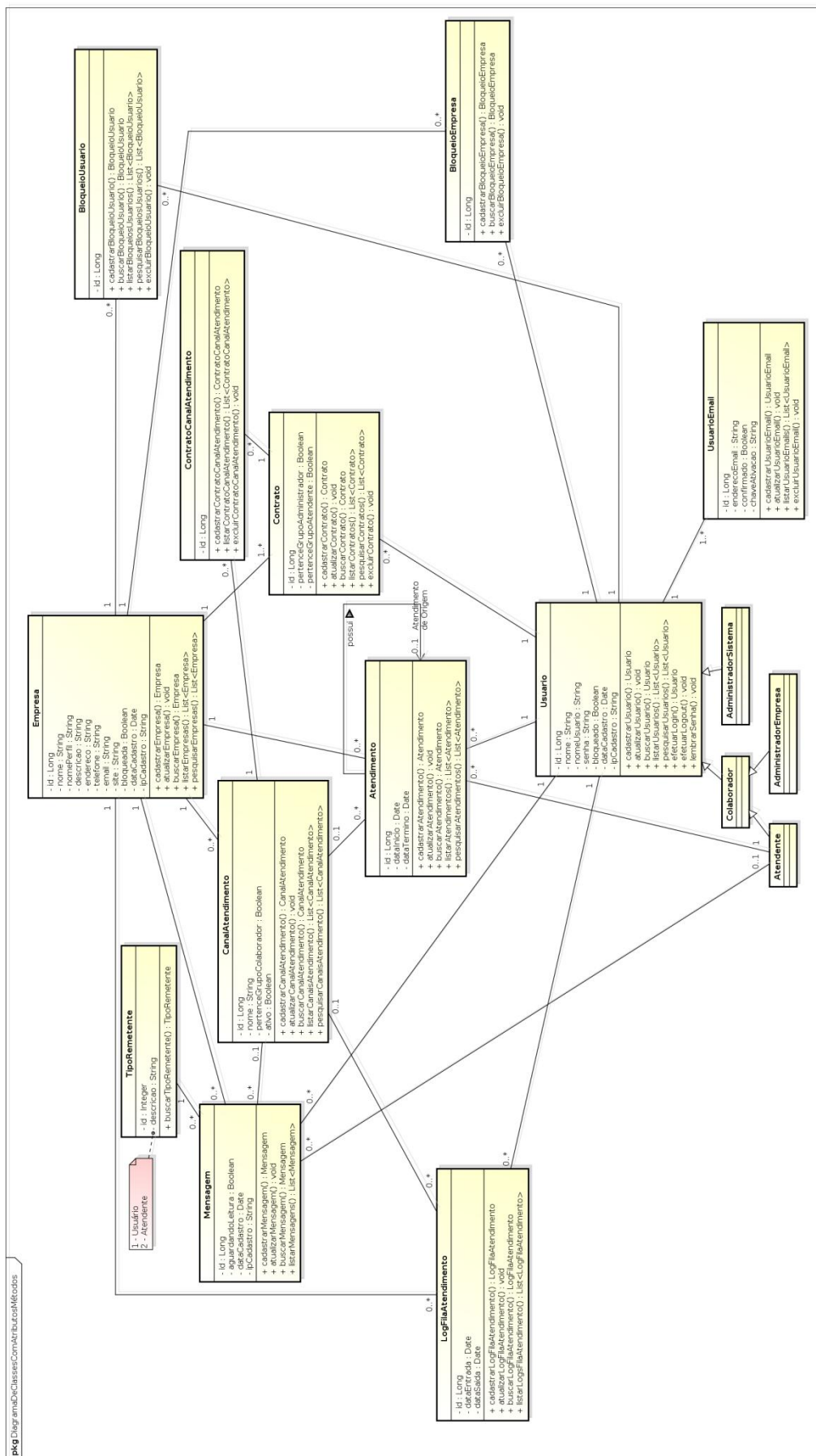
## 10.5 UC050 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa



## 10.6 UC051 - Administrador do Sistema - Rejeitar Novo Cadastro de Empresa

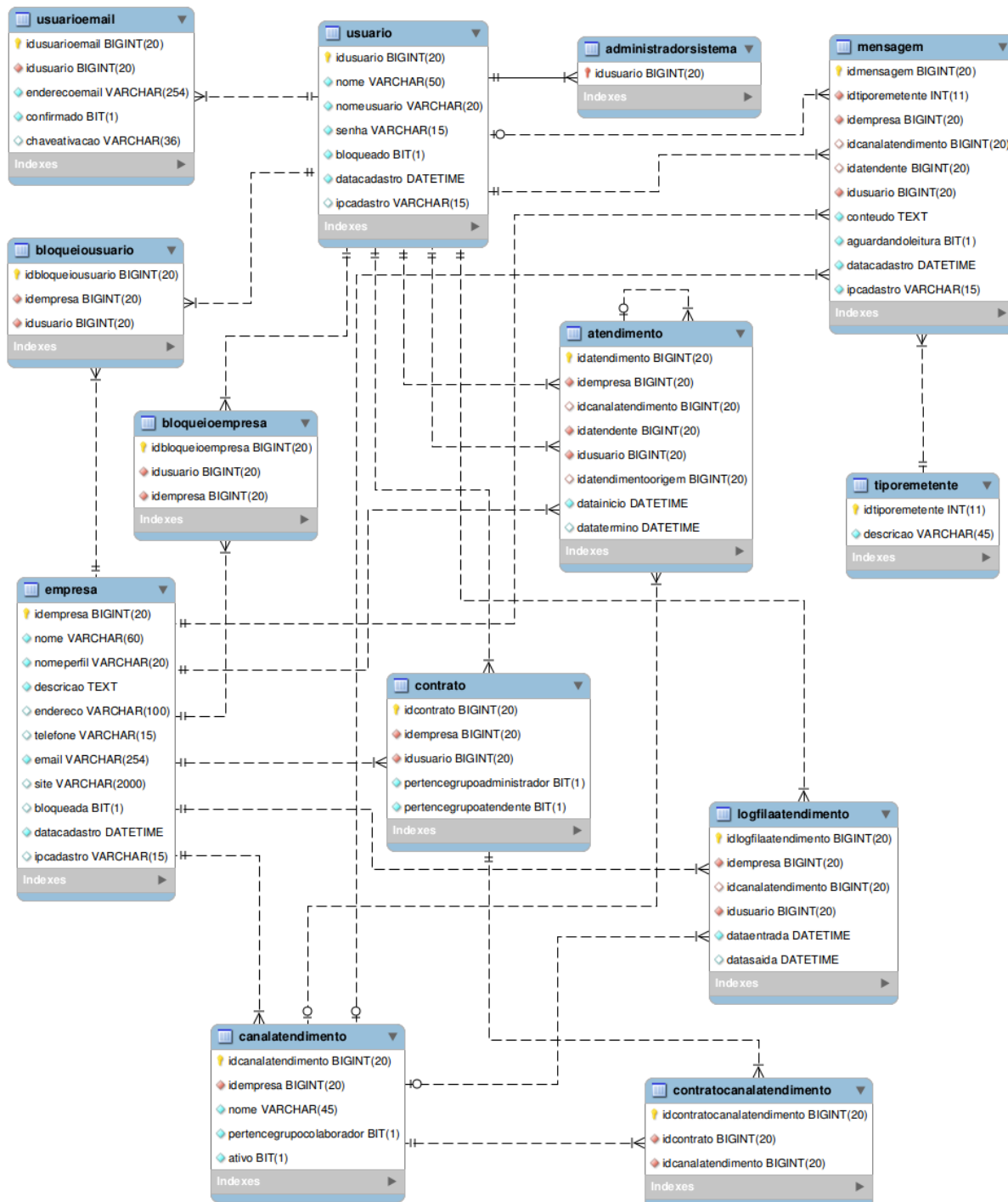


# 11 DIAGRAMA DE CLASSES COM ATRIBUTOS E MÉTODOS





## 12 MODELO FÍSICO DE DADOS



## 13 PLANO DE TESTES

Neste documento é descrita a estratégia para realização dos testes.

### 13.1 Especificação

Os testes serão realizados para os principais casos de uso do sistema, através de baterias que serão detalhadas no documento que especifica os casos de teste.

Segue relação dos casos de uso que serão considerados na realização dos testes:

- UC003 - Usuário - Efetuar Cadastro
- UC009 - Usuário - Enviar Mensagem
- UC018 - Atendente - Assumir Atendimento
- UC022 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa
- UC050 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa
- UC051 - Administrador do Sistema - Rejeitar Novo Cadastro de Empresa

## 14 CASOS DE TESTE

Neste documento os casos de teste são especificados.

### 14.1 TC001 - Usuário - Efetuar Cadastro

Caso de Uso		UC003 - Usuário - Efetuar Cadastro.		
Pré-Condições		N/A.		
Nº	Pré-Condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
1	N/A.	Não preenher nenhum campo.	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Todos os campos são de preenchimento obrigatório".  Obs. : Se o navegador suportar o atributo "required", utilizado nos campos obrigatórios deste formulário, a mensagem de campo obrigatório será exibida no padrão do próprio navegador.
2	A tabela USUARIO deve possuir um registro com os dados a seguir: NOMEUSUARIO="Teste" BLOQUEADO="0" Demais colunas com preenchimento livre.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste" Nome de Usuário="Teste" E-mail="teste@teste-novo-cadastro.com" Senha="teste" Confirmação de Senha="teste"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Nome de usuário já existe".
3	N/A.	Preencher o formulário com os seguintes valores : Nome="Teste2" Nome de Usuário="Teste2" E-mail="teste2@teste-	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Senhas não conferem".

		<p>novo-cadastro.com"</p> <p>Senha="teste2"</p> <p>Confirmação de Senha="teste"</p>		
4	N/A.	<p>Preencher o formulário com os seguintes valores :</p> <p>Nome="Teste2"</p> <p>Nome de Usuário="Teste#2"</p> <p>E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com"</p> <p>Senha="teste"</p> <p>Confirmação de Senha="teste"</p>	<p>Clicar no botão Confirmar</p>	<p>Exibição da mensagem "Nome de usuário não pode conter caracteres especiais ou espaços".</p>
5	N/A.	<p>Preencher o formulário com os seguintes valores :</p> <p>Nome="Teste2"</p> <p>Nome de Usuário="Teste2"</p> <p>E-mail="teste2#teste-novo-cadastro.com"</p> <p>Senha="teste"</p> <p>Confirmação de Senha="teste"</p>	<p>Clicar no botão Confirmar</p>	<p>Exibição da mensagem "Endereço de e-mail "teste2#teste-novo-cadastro.com" não é válido".</p> <p>Obs. : Se o navegador suportar o atributo "type='email'", utilizado no campo de e-mail deste formulário, a mensagem de endereço de e-mail inválido, será exibida no padrão do próprio navegador.</p>
6	A tabela USUARIO não deve possuir registro que tenha o conteúdo "novousuario" na coluna NOMEUSUARIO.	<p>Preencher o formulário com os seguintes valores :</p> <p>Nome="Novo Usuário"</p> <p>Nome de Usuário="novousuario"</p> <p>E-mail="Informar um endereço de e-mail válido no qual tenha acesso"</p> <p>Senha="teste"</p> <p>Confirmação de Senha="teste"</p>	<p>Clicar no botão Confirmar</p>	<p>Exibição da mensagem "Cadastro realizado com sucesso. Em instantes receberá um e-mail para validar o seu cadastro".</p> <p>Recebimento de e-mail de confirmação de cadastro.</p>

## 14.2 TC002 - Usuário - Enviar Mensagem

<b>Caso de Uso</b>		UC009 - Usuário - Enviar Mensagem.		
<b>Pré-Condições</b>		<p>1. Ter executado com sucesso o TC004 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa.</p> <p>2. Ter executado com sucesso o TC005 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa, para a empresa "Teste2".</p> <p>3. Possuir dados de acesso de um usuário ativo no sistema, que não seja administrador e/ou atendente e que ainda não tenha enviado nenhuma mensagem.</p> <p>4. O usuário deverá ter executado o caso de uso UC008 - Usuário - Selecionar Empresa, para a empresa "Teste2".</p>		
<b>Nº</b>	<b>Pré-Condições</b>	<b>Entrada</b>	<b>Ação</b>	<b>Resultado Esperado</b>
1	N/A.	Preencher o campo da mensagem com o seguinte conteúdo: Mensagem de teste.	Clicar no botão de envio ou teclar Enter.	<p>Como usuário, ver a mensagem enviada na tela de mensagens.</p> <p>Como atendente, visualizar a mensagem "Mensagem de teste", após executar com sucesso o TC003 - Atendente - Assumir Atendimento.</p>
2	Executar o item 1 deste caso de teste e na sequência o UC010 – Bloquear Empresa para a empresa "Teste2".	Preencher o campo da mensagem com o seguinte conteúdo: Mensagem de teste.	Clicar no botão de envio ou teclar Enter.	Exibição da mensagem "Não foi possível entregar a mensagem. Existe um bloqueio ativo".

## 14.3 TC003 - Atendente - Assumir Atendimento

<b>Caso de Uso</b>		UC018 - Atendente - Assumir Atendimento.		
<b>Pré-Condições</b>		<p>1. Possuir dados de acesso de uma conta de atendente ativa no sistema.</p> <p>2. Existir atendimentos na fila para a empresa na qual o teste será realizado.</p> <p>3. O usuário deverá ter executado o caso de uso UC017 – Listar Usuários na Fila de</p>		

		Atendimento.		
Nº	Pré-Condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
1	N/A.	N/A.	Clicar no item da fila que representa o atendimento que será assumido.	<p>Remoção do item do grupo "Fila de Atendimento".</p> <p>Adição do item no grupo "Em Atendimento".</p> <p>Abertura da tela de mensagens.</p> <p>Carregamento do histórico de mensagens trocadas com o usuário.</p>

#### 14.4 TC004 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa

Caso de Uso		UC022 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa.		
Pré-Condições		Possuir dados de acesso de uma conta de usuário que esteja ativa e outra que esteja bloqueada no sistema.		
Nº	Pré-Condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
1	N/A.	Não preenher nenhum campo.	Clicar no botão Confirmar	<p>Exibição da mensagem "Os campos 'Nome', 'ID Empresa', 'Descrição' e 'E-mail' e os dados do administrador da conta são de preenchimento obrigatório".</p> <p>Obs. : Se o navegador suportar o atributo "required", utilizado nos campos obrigatórios deste formulário, a mensagem de campo obrigatório será exibida no padrão do próprio navegador.</p>
2	A tabela EMPRESA deve possuir um registro com os dados a seguir: NOME="Teste" BLOQUEADA="0"	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste" ID Empresa="teste" Descrição="teste"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Nome de empresa já existe".

	Demais colunas com preenchimento livre.	E-mail="teste@teste-novo-cadastro.com"  Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja ativa.		
3	A tabela EMPRESA deve possuir um registro com os dados a seguir: NOMEPERFIL="teste" BLOQUEADA="0" Demais colunas com preenchimento livre.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste" ID Empresa="teste" Descrição="teste" E-mail="teste@teste-novo-cadastro.com"  Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja ativa.	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "ID Empresa já existe".
4	N/A.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="t" Descrição="teste2" E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com"  Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja ativa.	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "ID Empresa deve possuir dois caracteres ou mais".
5	N/A.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2" E-mail="teste2#teste-novo-cadastro.com"  Preencher dados do administrador com base	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Endereço de e-mail inválido".  Obs. : Se o navegador suportar o atributo "type='email'", utilizado no campo de e-mail deste formulário, a mensagem de endereço de e-mail

		em uma conta de usuário que esteja ativa.		inválido, será exibida no padrão do próprio navegador.
6	N/A.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2" E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com" Site="xyz"  Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja ativa.	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Endereço do site inválido".
7	A tabela USUARIO não deve possuir registro que tenha o conteúdo "usuarioadm" na coluna NOMEUSUARIO.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2" E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com"  Endereço de e-mail ou ID="usuarioadm" Senha="123"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Nome de usuário não localizado".
8	A tabela USUARIOEMAIL não deve possuir registro que tenha o conteúdo "usuarioadm@teste-novo-cadastro.com" na coluna ENDERECOEMAIL.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2" E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com"  Endereço de e-mail ou ID="usuarioadm@teste-novo-cadastro.com" Senha="123"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Endereço de e-mail não localizado ou não confirmado".
9	N/A.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Senha inválida".



		E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com"		
		Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja ativa. No entanto, informando uma senha incorreta.		
10	N/A.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2" E-mail="teste2@teste-novo-cadastro.com"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Usuário bloqueado".
		Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja bloqueada.		
11	A tabela EMPRESA não deve possuir um registro com os dados a seguir: NOME="Teste2" NOMEPERFIL="teste2" Demais colunas com preenchimento livre.	Preencher o formulário com os seguintes valores: Nome="Teste2" ID Empresa="teste2" Descrição="teste2" E-mail="Informar um endereço de e-mail válido no qual tenha acesso"	Clicar no botão Confirmar	Exibição da mensagem "Cadastro da empresa realizado com sucesso. O cadastro está em análise e a confirmação de ativação será comunicada por e-mail".
		Preencher dados do administrador com base em uma conta de usuário que esteja ativa.		

#### 14.5 TC005 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa

<b>Caso de Uso</b>	UC050 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa.
<b>Pré-Condições</b>	1. Possuir dados de acesso de uma conta de administrador do sistema ativa no

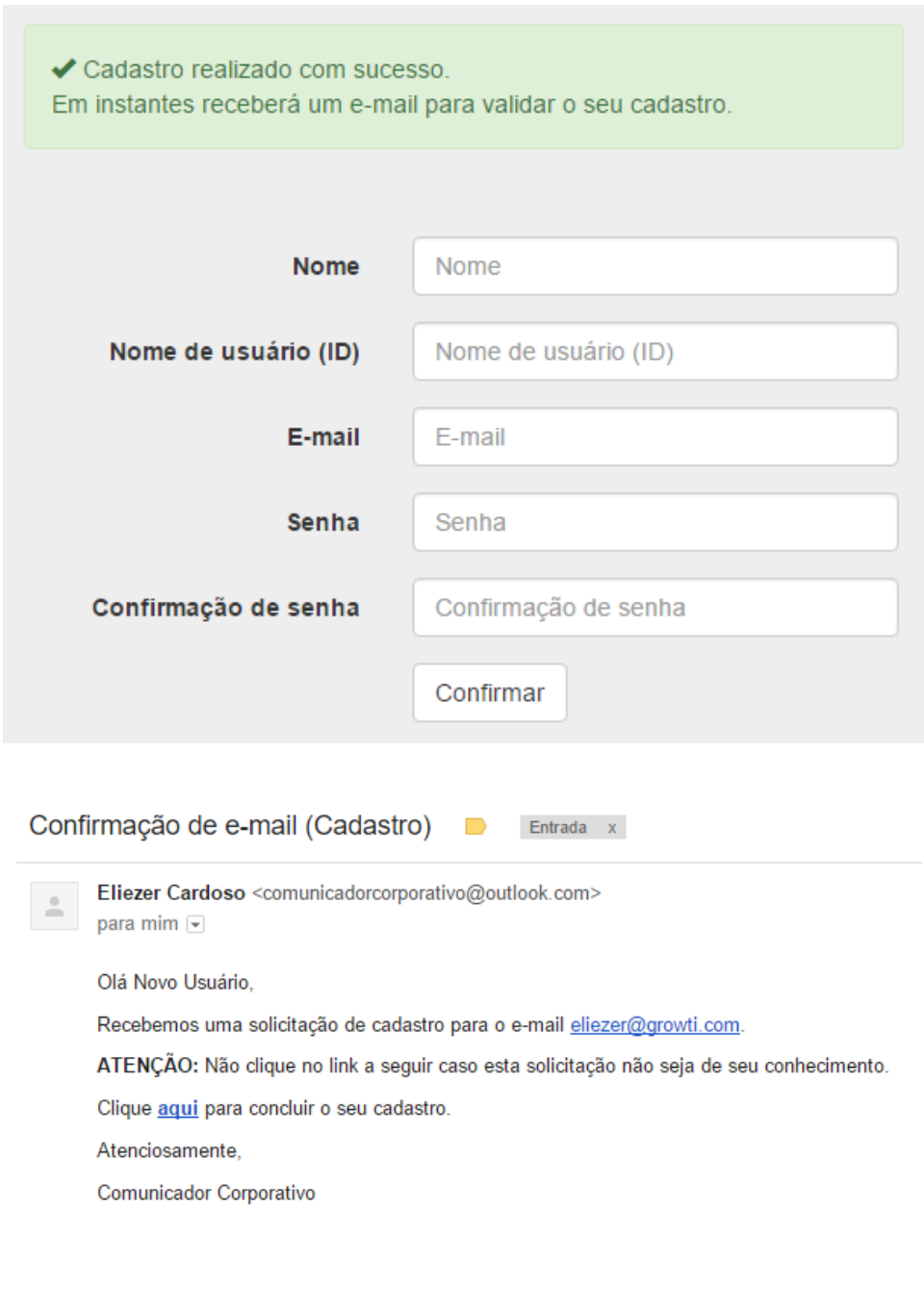
		<p>sistema.</p> <p>2. Existir cadastros de empresas para serem analisados.</p> <p>3. O usuário deverá ter executado o caso de uso UC049 - Visualizar Novo Cadastro de Empresa.</p>		
Nº	Pré-Condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
1	N/A.	N/A.	Clicar no botão Aceitar.	<p>Fechamento da tela de visualização (Análise).</p> <p>Carregamento da página de listagem de novos cadastros de empresas, sem exibir a empresa que foi aceita.</p> <p>Envio de mensagem de aprovação de cadastro para o endereço de e-mail da empresa.</p>

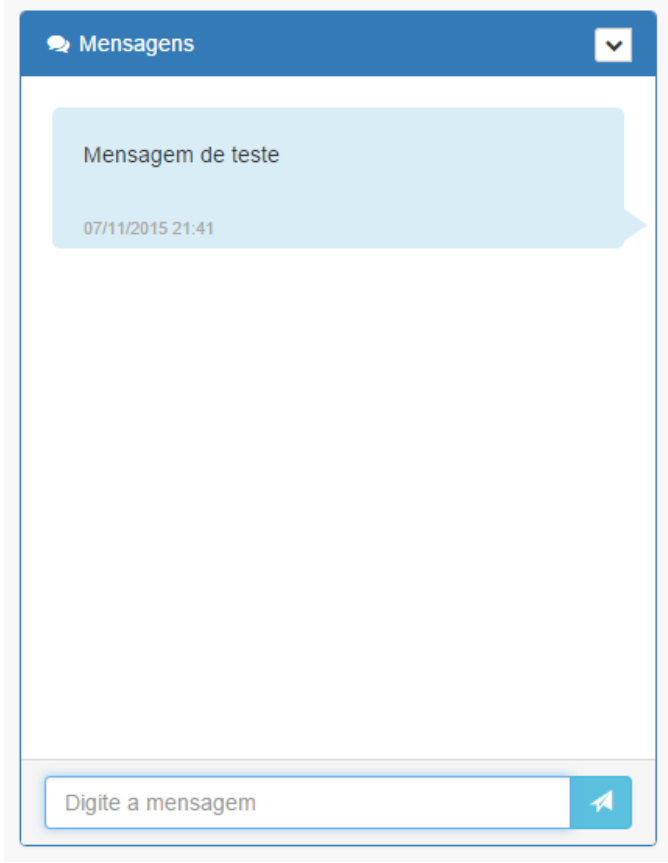
#### 14.6 TC006 - Administrador do Sistema - Rejeitar Novo Cadastro de Empresa

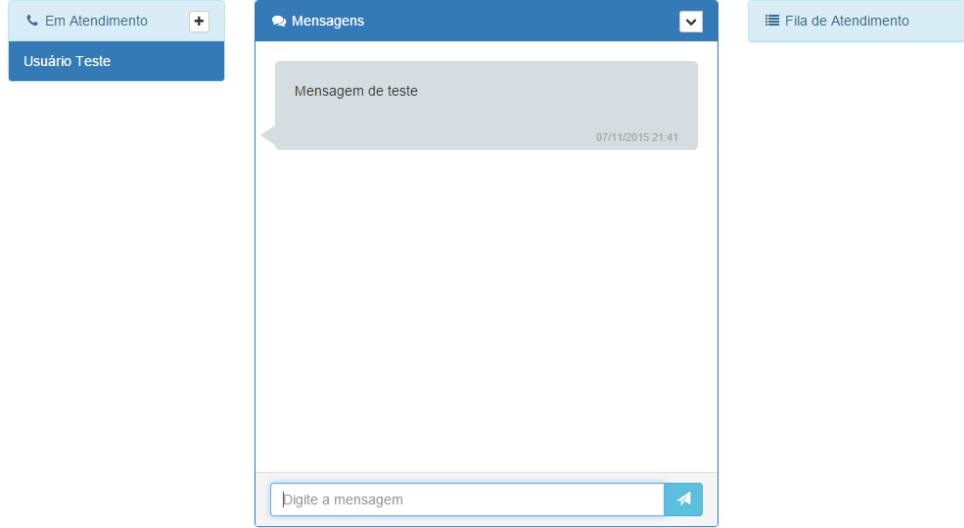
<b>Caso de Uso</b>	UC051 - Administrador do Sistema - Rejeitar Novo Cadastro de Empresa.			
<b>Pré-Condições</b>	<p>1. Possuir dados de acesso de uma conta de administrador do sistema ativa no sistema.</p> <p>2. Existir cadastros de empresas para serem analisados.</p> <p>3. O usuário deverá ter executado o caso de uso UC049 - Visualizar Novo Cadastro de Empresa.</p>			
Nº	Pré-Condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
1	N/A.	N/A.	Clicar no botão Rejeitar.	<p>Fechamento da tela de visualização (Análise).</p> <p>Carregamento da página de listagem de novos cadastros de empresas, sem exibir a empresa que foi rejeitada.</p>

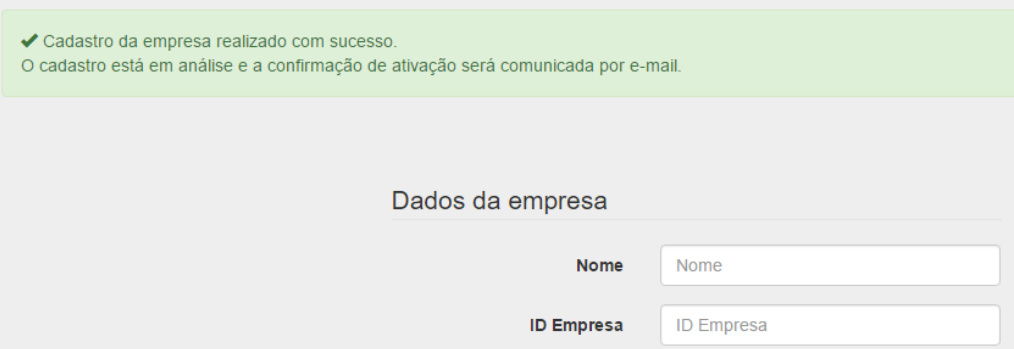
## 15 LOG DE TESTES


Neste documento as evidências dos testes são apresentadas.

<b>Caso de Uso</b>	UC003 - Usuário - Efetuar Cadastro.
<b>Caso de Teste</b>	TC001 - Usuário - Efetuar Cadastro.
<b>Resultado</b>	O caso de teste apresentou o resultado esperado.
<b>Evidência do teste #6</b>	 <p>The screenshot shows a registration form with the following fields: Nome, Nome de usuário (ID), E-mail, Senha, and Confirmação de senha. A 'Confirmar' button is at the bottom. Above the form is a green success message: '✓ Cadastro realizado com sucesso. Em instantes receberá um e-mail para validar o seu cadastro.'</p> <p>Below the form is an email confirmation header: 'Confirmação de e-mail (Cadastro)' with a yellow envelope icon and a 'Entrada x' button. The email content is from 'Eliezer Cardoso &lt;comunicadorcorporativo@outlook.com&gt;' to 'mim'. The body of the email says: 'Olá Novo Usuário, Recebemos uma solicitação de cadastro para o e-mail <a href="mailto:eliezer@growti.com">eliezer@growti.com</a>. ATENÇÃO: Não clique no link a seguir caso esta solicitação não seja de seu conhecimento. Clique <a href="#">aqui</a> para concluir o seu cadastro. Atenciosamente, Comunicador Corporativo'</p>

<b>Caso de Uso</b>	UC009 - Usuário - Enviar Mensagem.
<b>Caso de Teste</b>	TC002 - Usuário - Enviar Mensagem.
<b>Resultado</b>	O caso de teste apresentou o resultado esperado.
<b>Evidência do teste #1</b>	 A screenshot of a mobile messaging application interface. At the top, there is a blue header bar with the word "Mensagens" and a white speech bubble icon on the left, and a white downward-pointing arrow icon on the right. Below the header, the main area is white and contains a single light blue message bubble pointing to the right. The text inside the bubble reads "Mensagem de teste" and below it, in smaller grey font, is the timestamp "07/11/2015 21:41". At the bottom of the screen, there is a white input field with the placeholder text "Digite a mensagem" and a blue send button with a white paper plane icon.

<b>Caso de Uso</b>	UC018 - Atendente - Assumir Atendimento.
<b>Caso de Teste</b>	TC003 - Atendente - Assumir Atendimento.
<b>Resultado</b>	O caso de teste apresentou o resultado esperado.
<b>Evidência do teste #1</b>	 <p>The screenshot shows a chat window titled 'Mensagens'. On the left, there is a sidebar with 'Em Atendimento' and a plus sign, and 'Usuário Teste' selected. On the right, there is a 'Fila de Atendimento' button. The main chat area shows a message bubble with the text 'Mensagem de teste' and a timestamp of '07/11/2015 21:41'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Digite a mensagem' and a send button.</p>

<b>Caso de Uso</b>	UC022 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa.
<b>Caso de Teste</b>	TC004 - Administrador da Empresa - Cadastrar Empresa.
<b>Resultado</b>	O caso de teste apresentou o resultado esperado.
<b>Evidência do teste #11</b>	 <p>The screenshot shows a success message in a green box: '✓ Cadastro da empresa realizado com sucesso. O cadastro está em análise e a confirmação de ativação será comunicada por e-mail.' Below the message, there is a section titled 'Dados da empresa' with two input fields: 'Nome' and 'ID Empresa'.</p>

<b>Caso de Uso</b>	UC050 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa.												
<b>Caso de Teste</b>	TC005 - Administrador do Sistema - Aceitar Novo Cadastro de Empresa.												
<b>Resultado</b>	O caso de teste apresentou o resultado esperado.												
<b>Evidência do teste #1</b>	<p>Análise de Novos Cadastros</p> <p><input type="text" value="Pesquisar"/></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Data de Cadastro</th> <th>Nome</th> <th>ID Empresa</th> <th>E-mail</th> <th>IP de Cadastro</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: right;">Total de cadastros: 0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cadastro Aprovado</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">  <p><b>Eliezer Cardoso</b> (comunicadorcorporativo@outlook.com)      Para: eliezerdc@hotmail.com ✉</p> </div> <p>O cadastro da empresa Teste2 foi aprovado. Sejam bem-vindos!</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Comunicador Corporativo</p>	Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro		Total de cadastros: 0					
Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro									
Total de cadastros: 0													

<b>Caso de Uso</b>	UC051 - Administrador do Sistema - Rejeitar Novo Cadastro de Empresa.												
<b>Caso de Teste</b>	TC006 - Administrador do Sistema - Rejeitar Novo Cadastro de Empresa.												
<b>Resultado</b>	O caso de teste apresentou o resultado esperado.												
<b>Evidência do teste #1</b>	<p>Análise de Novos Cadastros</p> <p><input type="text" value="Pesquisar"/></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Data de Cadastro</th> <th>Nome</th> <th>ID Empresa</th> <th>E-mail</th> <th>IP de Cadastro</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: right;">Total de cadastros: 0</td> </tr> </tbody> </table>	Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro		Total de cadastros: 0					
Data de Cadastro	Nome	ID Empresa	E-mail	IP de Cadastro									
Total de cadastros: 0													